



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

“MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA WONG S.A. LIMA-2016”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

KEVIN AUGUSTO ALMEIDA BAZALDUA

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DIAZ

LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2018

DEDICATORIA

A Dios que me ha permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mi madre y mi abuelita por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme fuerza, entusiasmo y salud para superar los obstáculos que se han cruzado en mi camino durante esta etapa de mi vida.

A mi madre Erika Bazaldúa Audante y a mi abuelita Olga Audante Flores que me brindaron su confianza y apoyo incondicional desde el primer momento, gracias a ellas ahora no me rindo ante nada y siempre escucho sus sabios consejos con mucha satisfacción para lograr mis metas.

A Juan González Evangelista el encargado Logístico del área de importados de la empresa Wong quien me apoyó y me dió todas las facilidades para poder aplicar los dos instrumentos de recolección de datos.

A lo colaboradores del área de Logística de la empresa Wong S.A., del distrito de Villa El Salvador, quienes me facilitaron su disponibilidad para poder aplicar y desarrollar el trabajo de investigación con la finalidad de poder recolectar toda la información necesaria.

Al docente Segundo Vásquez Ruiz de la Carrera de Administración quién me brindó su apoyo en las pautas necesarias de mi investigación la cual me permitió despejar mis dudas y de esa manera poder concluir el trabajo.

RESUMEN

La motivación laboral así como la satisfacción de los colaboradores es de vital importancia para lograr alcanzar las metas de la organización mediante estrategias a tomar. Para poder comprender el actuar de los colaboradores es importante la investigación realizada mediante este trabajo de investigación, la misma que busca realizar el análisis de la relación existente entre motivación laboral y la satisfacción, con la participación del personal logístico de la empresa Wong S.A. del distrito de Lima-2016.

El instrumento usado en la presente investigación es el cuestionario, respecto a la variable motivación laboral tiene un cuestionario de 26 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0,00, un nivel de confianza de 0,964. Por otro lado, la variable satisfacción tiene un cuestionario de 37 preguntas en base a la escala de Likert teniendo en cuenta las 7 dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0,00, un nivel de confianza de 0,946. Así mismo los instrumentos fueron debidamente validados por 4 jueces expertos.

La presente investigación es de tipo descriptiva de corte transversal con un diseño descriptivo-correlacional, siendo su principal propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. La población estuvo conformado por 50 colaboradores de la empresa Wong, los cuales son una muestra censal a quienes se aplicó el cuestionario.

En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.00, el cual permitió aceptar la hipótesis alterna: Sí existe correlación entre ambas variables, de tal manera que, a mayor sea la motivación laboral, mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016.

Palabra clave: Motivación laboral, Satisfacción.

ABSTRACT

Work motivation as well as the satisfaction of employees is of vital importance to achieve the goals of the organization through strategies to take. In order to understand the actions of the collaborators, it is important the research carried out through this research work, which seeks to analyze the relationship between work motivation and satisfaction, with the participation of the logistics staff of the company Wong .S.A. of the district of Lima-2016.

The instrument used in the present investigation is the questionnaire, with respect to the labor motivation variable, it has a questionnaire of 26 questions based on the Likert scale, taking into account the four dimensions of the variables operational table, the instrument has a value of significance of 0.00, a confidence level of 0.964. On the other hand, the satisfaction variable has a questionnaire of 37 questions based on the Likert scale taking into account the 7 dimensions of the variables operational table, the instrument has a Significance value of 0.00, a confidence level of 0.946. Also the instruments were duly validated by 4 expert judges.

The present investigation is of descriptive type of transversal cut with a descriptive-correlational design, being its main purpose to describe the variables and to analyze its incidence and interrelation in a given moment. The population consisted of 50 employees of the company Wong, which are a census sample to which the questionnaire was applied

In the hypothesis test the degree of significance of the variables is 0.00, which allowed accepting the alternative hypothesis: Yes there is a correlation between both variables, in such a way that, the higher the labor motivation, the higher the labor satisfaction in the workers of the company Wong SA Lima-2016.

Keywords: Work motivation, Satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	7
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	8
1.3.1	Objetivo General.....	8
1.3.2	Objetivos Específicos.....	8
1.4	Limitaciones de la investigación.....	9

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	11
2.1.1	Internacional.....	11
2.1.2	Nacional.....	16
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	21
2.2.1	Bases teóricas de la variable 1: Motivación Laboral.....	21
2.2.1.1	Definición de la variable Motivación Laboral.....	21
2.2.1.2	Importancia de la Motivación Laboral.....	22
2.2.1.3	Características de la variable Motivación Laboral.....	22
2.2.1.4	Teorías de la variable Motivación Laboral.....	25
2.2.1.5	Dimensiones de la variable Motivación Laboral.....	34
2.2.2	Bases teóricas de la variable Satisfacción Laboral.....	35
2.2.2.1	Definición de la variable Satisfacción Laboral.....	35
2.2.2.2	Importancia de la Satisfacción Laboral.....	36
2.2.2.3	Características de la variable Satisfacción Laboral.....	37
2.2.2.4	Teorías de la variable Satisfacción Laboral.....	42
2.2.2.5	Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.....	44
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	47

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	50
-----	-------------------------------------	----

3.1.1	Tipo de Investigación.....	50
3.1.2	Diseño de Investigación.....	50
3.2	Población y muestra.....	51
3.2.1	Población.....	51
3.2.2	Muestra.....	52
3.3	Hipótesis.....	52
3.3.1	Hipótesis General.....	52
3.3.2	Hipótesis Específicas.....	53
3.4	Variables – Operacionalización.....	54
3.4.1	Identificación de Variables.....	54
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	56
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	57
3.6.1	Instrumento de la Variable Motivación Laboral.....	57
3.6.2	Instrumento de la Variable Satisfacción Laboral.....	58
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	58
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		
4.1	Análisis de la fiabilidad.....	61
4.2	Descriptivas Generales.....	62
4.2.1	Descriptivas de la primera variable.....	62
4.2.1.1	Descriptivas de las dimensiones de la primera variable.....	63
4.2.2	Descriptivas de la segunda variable.....	66
4.2.2.1	Descriptivas de las dimensiones de la segunda variable.....	67
4.3	Prueba de la Normalidad.....	74
4.4	Gráfica Correlacional.....	75
4.5	Estadístico apropiado para probar la hipótesis.....	75
4.6	Contrastación de hipótesis.....	76
CAPÍTULO V DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Discusión de resultados.....	85
5.2	Conclusiones.....	92
5.3	Recomendaciones.....	93

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	55
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad de la variable motivación laboral.....	61
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción laboral.....	61
Tabla 4	Análisis descriptivo de la variable motivación laboral.....	62
Tabla 5	Análisis descriptivo de la dimensión necesidades de seguridad...	63
Tabla 6	Análisis descriptivo de la dimensión necesidades sociales.....	64
Tabla 7	Análisis descriptivo de la dimensión factores de higiene.....	65
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.....	66
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	67
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.....	68
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión políticas administrativas.....	69
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones sociales.....	70
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal.....	71
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de tareas.....	72
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión relación con la autoridad.....	73
Tabla 16	Prueba de normalidad de las variables en estudio.....	74
Tabla 17	Descripción de las correlaciones entre las variables motivación laboral y satisfacción.....	76
Tabla 18	Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales.....	77

Tabla 19	Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos.....	78
Tabla 20	Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y las políticas administrativas.....	79
Tabla 21	Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y las relaciones sociales.....	80
Tabla 22	Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y el desarrollo personal.....	81
Tabla 23	Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y el desempeño de tareas.....	82
Tabla 24	Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y la relación con la autoridad.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación.....	51
Figura 2	Descripción de la variable motivación laboral.....	62
Figura 3	Descripción de la dimensión necesidades de seguridad.....	63
Figura 4	Descripción de la dimensión necesidades sociales.....	64
Figura 5	Descripción de la dimensión factores de higiene.....	65
Figura 6	Descripción de la variable satisfacción laboral.....	66
Figura 7	Descripción de la dimensión condiciones físicas y/o materiales...	67
Figura 8	Descripción de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.....	68
Figura 9	Descripción de la dimensión políticas administrativas.....	69
Figura 10	Descripción de la dimensión relaciones sociales.....	70
Figura 11	Descripción de la dimensión desarrollo personal.....	71
Figura 12	Descripción de la dimensión desempeño de tareas.....	72
Figura 13	Descripción de la dimensión relación con la autoridad.....	73
Figura 14	Dispersión de la correlación entre motivación laboral y satisfacción laboral.....	75

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis se titula “Motivación Laboral y Satisfacción de los trabajadores en la empresa Wong S.A. Lima-2016”. La situación problemática del estudio son la deficiencia en la capacidad de las personas para resolver problemas, falta de compañerismo y trabajo en equipo, falta de reconocimiento hacia el colaborador por parte del encargado.

El problema general es ¿Qué relación existe entre la motivación laboral en la satisfacción de los trabajadores en la empresa Wong S.A. Lima –2016?

El objetivo de la investigación es determinar la relación de la motivación laboral en la satisfacción de los trabajadores en la empresa Wong S.A.Lima-2016.

Así mismo se planteó la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Motivación Laboral y Satisfacción de los trabajadores en la empresa Wong S.A. Lima-2016.

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

El capítulo II, comprende el marco teórico que abarca: antecedentes de estudios, bases teóricas y científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se describe el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis, la operacionalización de las variables, el método, los instrumentos de la investigación, la descripción del procesamiento y análisis estadístico de los datos.

El capítulo IV se presentan los resultados que comprenden: el procesamiento y análisis de datos y contrastes de las hipótesis.

El capítulo V, tenemos la discusión de los resultados, conclusiones a las que se llegó al término de la investigación y las recomendaciones.

Y por último, las referencias bibliográfica empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de mi tesis, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo. Se observa en este mundo competitivo y globalizado es que las empresas se empeñan en ser cada vez mejores, se dice que una empresa será buena o mala dependiendo de la calidad de sus recursos humanos, sin personas no existe la organización y de ellas depende en gran medida el éxito y la continuidad de la empresa.

El problema de la motivación es fundamental en todo tipo de empresas, puesto que al no tener al personal motivado en la forma adecuada el cliente sufre las consecuencias de empleados insatisfechos pues producen artículos u ofrecen servicios de baja calidad.

La conducta de un empleado puede tener como resultado actitudes que influyen en las actividades y el empeño dentro de la organización. Un jefe que no motiva a sus empleados está comprobado que existe desmotivación y eso ocasiona el mal desempeño y realización del trabajo de cada persona dentro de la empresa u organización. Para muchos un empleo puede ser significado de necesidad o por otro lado podría ser superación, deseo o compromiso.

Según la publicación de la página web 20 minutos (2016) menciona que:

España está a la cola, a nivel mundial, en retención de talento y motivación laboral. Así mismo es el país de Europa occidental que menos ha conseguido adaptar el sistema educativo y la gestión de los recursos humanos a las necesidades de su economía. Así lo indica el Ránking de Talento Mundial 2016 publicado por la escuela suiza de negocios IMD. La lista está elaborada a partir de datos nacionales de 61 países y encuestas realizadas en cada uno de ellos a personal ejecutivo medio y alto, que en el caso de España fueron distribuidas por la CEOE. En total, según IMD, se han analizado 6.200 respuestas. (párr.1-2)

Por otro lado, según la publicación de la página web Cuatro (2015) menciona:

El sueldo es el principal motivo de insatisfacción laboral de los españoles, según un estudio elaborado por la consultora Nielsen, que apunta que el 43% de los trabajadores consultados está descontento con lo que gana, frente al 33% que sí está conforme con su salario, si bien sólo un 9% de ellos está "completamente satisfecho" con su nómina. De la misma manera el estudio de Nielsen revela que el 65% de los profesionales entrevistados está contento por trabajar "en lo suyo", es decir, en aquello para lo que se ha preparado académicamente. Además, también nos menciona que cerca de un 60% valora positivamente el ambiente laboral y la camaradería con los compañeros e incluso algo más de la mitad está de acuerdo con cómo su empleo y su vida personal se equilibran. En vista de los anteriores resultados, cuatro de cada diez españoles afirman que quieren quedarse en su trabajo el mayor tiempo posible, al menos una década, y al 26% les gustaría quedarse toda la vida, una cifra que en Europa solo es superada por los belgas (30%). Además también nos menciona que de niños las profesiones más deseadas sean la de policía, médico o futbolista, llegada la edad adulta las preferencias de los españoles son las de ser trabajador público y administrativo. Ya sea en una administración pública o en una empresa privada, el 18% de los españoles quiere un trabajo de oficina. (párr.1-9)

Por otro lado, en su artículo de la página web Forbes. Adams (2013) dice:

En el mundo existe el doble de trabajadores "activamente desconectados" que trabajadores "comprometidos" que aman a sus puestos de trabajo. También nos menciona que México se encuentra al fondo de la tabla en América Latina, con sólo 12% de sus trabajadores completamente satisfechos con su empleo, 60% desconectados y un 28% que repudia su trabajo. (párr.1-10)

De la misma manera en su artículo de la página web Expansión. Vargas (2010) menciona:

En México no existe una cifra exacta sobre el costo de un trabajador con bajo nivel de motivación, sin embargo, se sabe que por lo menos 4.5 millones de trabajadores entre 20 y 40 años reportan algún tipo de depresión, ocasionada por problemas profesionales, y lo cual disminuye sus índices de productividad un 40%, de acuerdo con datos del Instituto Mexicano del Seguro Social. (párr.2)

Por otro lado, en su artículo de la página web El Tiempo. Larraz (2014) dice:

Según el informe Workforce 2020, de SAP y Oxford Economics, en Colombia solo el 24 % está contento con su empleo, frente al 39 % en el resto del mundo. También nos menciona que Colombia aparece como el tercer mercado laboral más infeliz en un universo de 27 países en los que se consultó a 5.400 empleados y empleadores. En términos generales, en el estudio se concluye que hay una gran diferencia entre lo que esperan los empleados de las empresas y lo que éstas les ofrecen o creen que sus empleados necesitan. Además, también nos dice que el factor más importante para los trabajadores de Colombia sigue siendo la remuneración con un 79 %, mientras que la media global es del 66 %. Muy de cerca le siguen los planes de jubilación con 70% y un lugar y horario de trabajo flexibles con 65% y 54% respectivamente. (párr.2-4)

En el contexto local, hemos visto un problema de motivación en las empresas que ofrecen sus productos a los clientes, pero no se preocupan por los problemas que aquejan a sus colaboradores en el entorno de la empresa, ya que ellos necesitan potenciar sus habilidades, y de esta manera poder sentirse satisfechos con lo que realizan dentro de la empresa. Al tener una baja motivación trae como consecuencia costos por absentismo, baja productividad, alta rotación del personal y costos en imagen y reputación.

Por otro lado, hemos visto que la empresa Ripley tiene un problema de motivación debido a que tuvieron una huelga por motivo de sueldos bajos.

Según una publicación de la página web del diario Perú 21 (2013) nos menciona:

Los representantes de dicho gremio aseguraron que Ripley no respeta los acuerdos del comité de seguridad y salud en el trabajo, además de que no pagan horas extras y ofrecen precarias condiciones laborales en sus almacenes. También se mostraron en desacuerdo con el aumento de solo S/.0.47 diarios –un promedio de S/. 14 al mes– propuesto por la empresa y lo calificaron de “miserable”. (párr.2-3)

Un caso muy cercano que podemos observar de la problemática es en la empresa Wong S.A. ubicado en el distrito de Villa El Salvador, el cual tiene 50 colaboradores en el área de importados.

Existe una deficiencia en la motivación laboral debido a que los trabajadores presentan problemas con el tema de sus necesidades de seguridad ya que es deficiente la estabilidad laboral, la seguridad y salud en el trabajo, los ingresos y recursos y los beneficios que se le brinda a trabajador. También existen dificultades en las necesidades sociales ya que presentan poca aceptación entre compañeros de área, además también existe poca participación en la toma de decisiones de las actividades a realizar. Así mismo la dimensión factores de higiene también presenta dificultades ya que existe un deficiente clima laboral, además los trabajadores no están de acuerdo con varios puntos del reglamento interno que se entregan al momento de tu ingreso en la empresa.

Por otro lado también se puede percibir que existen problemas respecto a la satisfacción de los trabajadores ya que hay dificultades con respecto a las condiciones físicas y/o materiales, esto se debe a que hay un nivel de ventilación deficiente y falta mejorar en el tema de iluminación. Así mismo se ha podido percibir que los trabajadores se encuentran insatisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos ya que sienten que el reconocimiento hacia el trabajador no es el adecuado, a pesar de señalar que cuentan con beneficios únicos, como permisos por fechas especiales (cuponerías) pero estos se hacen efectivos de acuerdo con la disponibilidad de suplencia del momento señalado.

Por otro lado se pudo observar que en el tema de las políticas administrativas como las normas y reglas, los trabajadores esperan que la empresa mejore ciertos puntos. Además en el caso de las relaciones sociales se notó que hay una deficiente capacidad en las personas para resolver problemas como falta compañerismo y trabajo en equipo. Así mismo los trabajadores necesitan mejorar el tema del desarrollo personal obteniendo mejores oportunidades de formación, causando mejora en el desempeño de tareas.

Por otro lado los trabajadores mencionan que se puede mejorar la relación con las autoridades que son los encargados de área y supervisores que están al pendiente del desempeño de las tareas a realizar.

De tal manera todas estas razones provocó una baja motivación laboral en los trabajadores causando una disminución en la satisfacción de la empresa.

Problema General

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Wong S.A. Lima –2016?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Wong S.A. Lima –2016?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral en la relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016?

1.2. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación se desarrolla a partir de la deficiente motivación laboral y la falta de satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A., debido a este problema se estableció trabajar con las dos variables con la finalidad que beneficie tanto a la empresa como a la mejora de los colaboradores.

Como justificación teórica la presente investigación tomó como referencia la teoría de las necesidades humanas que planteó Abraham Maslow y la teoría de los dos factores que planteo Frederick Herzberg que influyen en la motivación laboral y se analizó su relación en la satisfacción de los trabajadores de la empresa. Así mismo la presente investigación es una propuesta teórica ya que proporciona información como antecedente para futuras investigaciones de modo que está al servicio de estudiantes y personas que desean realizar estudios científicos con estas variables.

Por otro lado como justificación práctica los resultados obtenidos en la presente investigación fue de importancia a nivel empresarial ya que se obtuvo un diagnóstico y ayudó a determinar la relación existente entre la motivación laboral y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016. Esto permitió tomar decisiones adecuadas para implementar programas de mejora e innovación empresarial, orientado a mejorar la motivación en el trabajo, el sentido de pertenencia y poder lograr una mayor satisfacción de los colaboradores , con el propósito de poder aumentar el nivel de productividad de la empresa y no haya problemas con respecto a la gestión de los recursos humanos.

Además como justificación metodológica se presentó dos instrumentos para la recolección de datos, respecto a la variable motivación laboral es un cuestionario que consta 26 preguntas en base a la escala de Likert y para para la variable satisfacción tiene un cuestionario que consta de 37 preguntas en base a la escala de Likert, dichos instrumentos fueron sometidos a rígidos criterios de validez y confiabilidad que permitió aplicarlos a la muestra.

1.3. Objetivos de la Investigación: General y Específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Wong S.A. Lima –2016.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Wong S.A. Lima –2016.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

1.4. Limitaciones

Para la realización del presente trabajo de investigación se presentaron una serie de limitaciones, las cuales fundamentalmente se detallan a continuación:

Limitaciones Bibliográficas:

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables: Motivación Laboral y Satisfacción.

Limitación Temporal:

Falta de tiempo por parte de los colaboradores a quienes acudí para recopilar información verídica y concreta mediante preguntas que fueron plasmadas en las encuestas.

Limitación económica:

El limitado financiamiento económico para impresión del material de recopilación de información, adquisición de lapiceros y sobres manila.

Limitación de Población:

El limitado tamaño de la población de los trabajadores del área logística de importados de la empresa Wong en el distrito de villa el salvador fueron 50 colaboradores.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios

2.1.1. Internacional

Zavala (2014) en su trabajo de investigación titulada “Motivación y Satisfacción Laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” realizada en el instituto politécnico nacional de México, para optar el grado académico de magister en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la motivación y satisfacción de los trabajadores con un diseño correlacional-causal, en una muestra conformada por 58 personas. Concluye lo siguiente:

La población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. Así mismo, no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Para estos casos, se concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. Por otro lado el único caso en el que se encontraron diferencias significativas fue para la variable independiente antigüedad en la empresa. Sin embargo, este resultado debe tomarse con ciertas reservas, pues la organización objeto de estudio se encuentra en expansión y la mayoría de los colaboradores son de reciente ingreso o a lo más 3 años de antigüedad (lo que representa más del 75% de la muestra). De la misma manera también es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral. Aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más alto), los resultados no fueron significativos a un nivel del 0.05; este descubrimiento en el estudio comprueba lo dicho por Furnham (2011), quien menciona que no existe relación entre dinero y motivación; al menos, para esta investigación en particular.

Para este caso de estudio, la antigüedad en la empresa de los empleados y su edad presentan correlación positiva, por lo que se tienen bases para afirmar que no se cumple lo dicho por Schermerhorn et al. (2010), en el sentido de que la satisfacción laboral tiende a ser menor entre los empleados más jóvenes. Por

otro lado también se concluye que debido a la juventud de las personas que conforman la organización de estudio (más del 77% de los encuestados son menores de 30 años) es importante contar con estrategias de retención de talento y mantener motivados y satisfechos a los empleados, pues es el grupo poblacional que más se involucra en actividades de búsqueda de trabajo, a pesar de que se cuenta con un empleo estable (Salary.com, 2009; citado por Schermerhorn et al., 2010). Llegado a este punto, la única variable que es significativa en el momento de determinar la ecuación predictora de motivación y satisfacción laboral, así como de los factores intrínsecos y extrínsecos, es la antigüedad en la empresa. Sin embargo, estos resultados no son determinantes ni mucho menos generalizables y deben ser contextualizados en el ámbito del reciente y rápido crecimiento de la organización que fue estudiada.

Fuentes (2012) en su tesis titulada “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” realizada en la universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, para optar el grado académico de licenciada en Psicología Industrial Organizacional, cuyo objetivo fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de recurso humano con un diseño descriptivo, en una muestra de 20 trabajadores. Concluye lo siguiente:

No existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Menciona que los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. De la misma manera se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la

infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, asimismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Por otro lado se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Quintanilla (2009) en su tesis titulada "Motivación y Satisfacción laboral de los pastores Adventistas de El Salvador" realizada en la universidad de Montemorelos, para optar el grado académico de magister en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el grado de motivación y el grado de satisfacción laboral de los pastores Adventistas de El Salvador con un diseño descriptivo-correlacional, en una muestra conformada por 87 personas. Concluye lo siguiente:

No existe diferencia significativa en el grado de motivación de los pastores de la IASD de El Salvador, según el estado civil. Los resultados obtenidos permitieron concluir que el estado civil de los pastores no produce diferencia en el grado de motivación. Solteros y casados manifestaron tener un grado de motivación entre buena y excelente. Parece ser que el estado civil no hace diferencia en el grado de motivación que experimentan los pastores. Por otro lado no existe diferencia significativa en el grado de motivación de los pastores de la IASD de El Salvador, según el nivel académico. La hipótesis analizada permitió encontrar que el nivel académico no produce diferencia en el grado de motivación de los pastores. El grado de motivación de los pastores con estudios de bachillerato, licenciatura y maestría resultó entre buena y excelente. Parece ser que la motivación no aumenta con el nivel académico. No hubo diferencia según el nivel académico de los pastores pues el grado de motivación es similar en cualquier nivel. Además también se concluyó no existe diferencia significativa en el grado de motivación de los pastores de la IASD de El Salvador, según la categoría salarial. El análisis de esta hipótesis mostró que el grado de motivación que experimentan los pastores que trabajan para la IASD en El Salvador, no es diferente según el tipo de categoría salarial. Parece ser que a

pesar de las diferencias que existen entre las categorías, los individuos experimentaron el mismo grado de motivación. Por otro lado no existe diferencia significativa en el grado de motivación de los pastores de la IASD de El Salvador, según la categoría pastoral. Para esta hipótesis se concluyó que el grado de motivación de los pastores no hace diferencia según la categoría pastoral. Los dos grupos tienen una motivación entre buena y excelente. Parece ser que aunque haya diferencias en la categoría pastoral de los pastores, todos los grupos experimentaron el mismo grado de motivación. Así mismo se concluyó no existe diferencia significativa en el grado de motivación de los pastores de la IASD de El Salvador, según el tiempo de servicio. El análisis de esta hipótesis permitió concluir que el grado de motivación que experimentan los pastores que trabajan para la IASD en El Salvador no se diferencia según la cantidad de tiempo que los pastores tienen de trabajar. Los cuatro grupos tienen una motivación entre buena y excelente.

Ledesma (2008) en su tesis titulada “La motivación como elemento determinante para incrementar la Productividad del personal en las organizaciones” realizada en la universidad Autónoma de Querétaro, para optar el grado académico de magister en administración, cuyo objetivo fue determinar cuál es el impacto de la motivación en la productividad con un diseño descriptivo-correlacional, en una muestra conformada por 70 personas. Concluye lo siguiente:

Las personas al sentirse satisfechos con la profesión, con el desarrollo personal, con la proyección y la imagen de uno mismo nos lleva a la realización. De la misma manera nos menciona que la motivación que te genera el trabajo que realizas, el jefe, el reconocimiento, el gusto por el trabajo, el reto que representa el puesto que desempeñas, los resultados del puesto, van a determinar en gran medida el resultado que uno puede dar y hacer más productivo tu trabajo. Así mismo el clima organizacional es propicio, los conflictos que se generan, la aceptación de grupo, la adaptación al grupo de trabajo, estos son factores que van a determinar la productividad de una persona en la organización. Por otro lado también nos menciona que la motivación del personal es un factor muy importante para cualquier organización, ya que se debe de motivar al personal de la mejor forma y a su vez cumplir con los objetivos y políticas de la

organización.

Pinto (2008) en su tesis titulada “Nivel de Motivación y Satisfacción Laboral del personal de ventas multinivel en empresas que distribuyen productos Naturales y vitamínicos” realizado en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, para optar el grado académico de licenciado en administración, cuyo objetivo fue identificar el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de ventas con un diseño descriptivo, en una muestra conformada por 24 vendedores .Concluye lo siguiente:

Existe alto nivel de motivación y un alto nivel de satisfacción laboral en el personal de ventas de mostrador, en las empresas que distribuyen productos naturales y vitamínicos. Además el nivel de motivación en el factor salario y prestaciones que reciben es alto en la mayoría de los vendedores de mostrador, el vendedor de la empresa A muestra un medio nivel de motivación en las prestaciones que recibe, el gerente general de dicha empresa mencionó que las prestaciones si se otorgaban por lo tanto no coincidieron los resultados en esta empresa. Así mismo el nivel de motivación de los vendedores de mostrador con respecto a lo mencionado por los gerentes generales y la seguridad en el empleo y el ambiente laboral es alto. Por otro lado en las aspiraciones personales se refleja un nivel alto de motivación a causa de recibir beneficios económicos por parte de la empresa hacia sus vendedores, concordando con lo mencionado por los gerentes generales. Así mismo el nivel de satisfacción laboral en importancia del trabajo es alto, debido a que los vendedores tienen conocimiento que son fundamentales en las ventas y afiliaciones en las empresas. Además el nivel de satisfacción laboral respecto a expectativas de exigencias del trabajo se muestra alto, en la mayoría del personal de ventas, y los vendedores empresa E con un medio nivel de satisfacción no coincidiendo con lo mencionado por el gerente de esta empresa. Por otro lado el nivel de satisfacción laboral en las expectativas entre esfuerzo y desempeño, dio como resultado un alto nivel de satisfacción en todos los vendedores de las empresas ya que también así lo mencionaban los gerentes generales. Además el análisis comparativo refleja que los vendedores de mostrador de las empresas presentan un alto nivel de motivación y satisfacción laboral. Por otro lado el grado de

asociación entre los resultados de la motivación y la satisfacción laboral es alto ya que representa un 70%; así estadísticamente, a mayor motivación que la empresa les brinde a sus vendedores de mostrador, mayor satisfacción laboral perciben.

2.1.2. Nacional

Portales (2009) en su tesis titulada “Relación de la Motivación y Satisfacción Laboral con la Calidad del servicio de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote” realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, para optar el grado académico de doctor en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación que hay entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad del servicio de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote con un diseño no experimental transeccional correlacional, en una muestra conformada por 120 trabajadores nombrados y 167 estudiantes de la Universidad San Pedro de Chimbote. Concluye lo siguiente:

Todos los estratos de trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote se ubican en el nivel de “muy motivados”, sobresaliendo el estrato de las autoridades y el indicador salario. Así mismo todos los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote se encuentran ubicados en el nivel de “muy satisfecho laboralmente”, correspondiendo un puntaje ligeramente mayor al estrato de las autoridades. Por otro lado todos los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote, en lo que corresponde a la calidad del servicio que brindan, están en el nivel de “regular”, sobresaliendo ligeramente el estrato del personal de servicio. Así mismo también existe relación positiva significativa entre las variables “Motivación” y “Calidad del servicio” de los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote. A mayor nivel de motivación, mayor nivel de calidad del servicio y viceversa. Además Existe relación positiva moderada entre las variables “Satisfacción laboral” y “Calidad del servicio” de los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote. A mayor nivel de satisfacción laboral, mayor nivel de calidad del servicio y viceversa. Por otro lado en cuanto a la preparación para el desempeño de sus funciones, los trabajadores de la

Universidad San Pedro de Chimbote, en todos sus estratos, se encuentran en un buen nivel: Todas las autoridades tienen el grado de doctor, más de veinte años de experiencia profesional y entre cincuenta y cien horas de capacitación; un alto porcentaje de docentes tienen grado de maestro y/o doctor, más de diez años de experiencia profesional y más de cien horas de capacitación; la mayoría del personal administrativo tiene título universitario y algunos tienen el grado de magíster; y en lo que concierne al personal de servicio, tienen amplia experiencia, pero, no tienen educación superior.

Sánchez (2016) en su tesis titulada “Influencia de la Motivación en la mejora del Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Induamérica Servicios Logísticos S.A.C.” realizado en la Universidad Nacional de Trujillo de la ciudad de Guadalupe-Perú, para optar el grado académico de licenciado en administración, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la motivación en la mejora del desempeño laboral de los conductores de la empresa con un diseño descriptivo-transversal, en una muestra conformada por 62 trabajadores. Concluye lo siguiente:

Mediante la prueba Chi cuadrado, la motivación no influye significativamente en el desempeño laboral de los conductores. De la misma manera la empresa Induamérica Logísticos SAC no brinda reconocimientos a los conductores por el desempeño de su trabajo, según los resultados el 74% afirma nunca han recibido un reconocimiento. Por otro lado los factores higiénicos no disminuyen el nivel de insatisfacción de los conductores, es por ello 53% señalan que nunca su salario es suficiente para cubrir con sus gastos de alimentación, servicios, educación y otros que pueda tener. Así mismo en la empresa no existe una política establecida para fomentar el compañerismo. Por otro lado el 55% de los conductores señalan que nunca reciben información sobre su rendimiento de sus labores. Así mismo el 65% de conductores señalaron que nunca se sienten identificados con la visión y misión de la empresa. De la misma manera de los conductores de la empresa, solo el 20% afirma contar con todos los instrumentos básicos para el desarrollo de sus actividades. Por otro lado el 87% de los conductores señala que es importante que haya programas de motivación y capacitación para poder mejorar su desempeño laboral.

Bisetti (2015) en su trabajo de Investigación titulada “Motivación y Desempeño Laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015” realizado en la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Lima, para optar el grado académico de licenciado en psicología, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno con un diseño no experimental-transversal correlacional, en una muestra conformada por 151 personas. Concluye lo siguiente:

Existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015. De la misma manera el grado de motivación laboral del personal subalterno que labora en la Institución Armada del Perú, 2015, donde se realizó el estudio, corresponde mayormente al Nivel alto con 53.6 %, muy alto 25.2 %, medio 15.9 %, mientras que un 5.3 % presentaron bajo nivel de motivación laboral. Por otro lado también se concluyó que el nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presentan bajo nivel en su desempeño laboral. De la misma manera existe correlación baja entre la dimensión de logro y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015. Por otro lado existe correlación inversa muy baja entre la dimensión de poder y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015. De la misma manera se concluyó que existe correlación inversa muy baja entre la dimensión de afiliación y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Alva y Juárez (2014) en su tesis titulada “Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014” realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el grado académico de licenciado en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa con un diseño descriptivo, en una muestra conformada por 80

trabajadores. Concluye lo siguiente:

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. De la misma manera se concluye que existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Por otro lado, existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. De la misma manera las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

Alvarado y Aguilar (2013) en su tesis titulada “Estudio de la Motivación Laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos – 2013” realizada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, para optar el grado académico de magister en administración, cuyo objetivo fue de identificar y explicar el grado de motivación laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos, con un diseño explicativo, en una muestra conformada por 30 personas. Concluye lo siguiente:

El conocimiento que tienen los trabajadores sobre los aspectos que conforman la filosofía de la gestión del Grupo Kozue, solo el 15% de los trabajadores del nivel operativo respondieron conocer “completamente” la visión y la misión; 17% respondieron conocer “completamente” los objetivos; y 22% respondieron conocer “completamente” los valores. Sin embargo, el 46% respondió, que el

grado de conocimiento que tiene acerca de los aspectos que conforman la filosofía de la gestión, necesariamente le impulsan a alcanzar las metas en el trabajo, considerándolo un gran motivador. Por otro lado en cuanto a la intensidad de los contenidos de trabajo percibidos por los trabajadores del Grupo Kozue, como elementos motivadores, se obtuvo los siguientes resultados: En el nivel de la alta dirección, el 100% de los directivos afirma “completamente” que: adicionalmente al pago, recibe alguna recompensa adicional por el cumplimiento de tus tareas; se sienten a gusto con las funciones y tareas que realizan; sienten que tienen competencias para realizar tareas de mayor responsabilidad; con el tiempo escalara posiciones jerárquicas en la empresa. De la misma manera solo el 80% afirma “completamente” que: es suficiente el tiempo asignado para el cumplimiento de sus tareas; y el trabajo que realiza contribuye a alcanzar sus aspiraciones de desarrollo personal. Pero solo un 60% afirma “completamente” que: recibe el pago justo por la tarea que realiza; considera que su trabajo es interesante; reconocen la importancia de su trabajo para lograr los objetivos organizacionales; y cuando ocurren problemas consideran su opinión para buscar las soluciones. Por otro lado en el nivel intermedio, el 80% de los trabajadores afirma “completamente” que se siente a gusto con las tareas y funciones que realiza; el 70% considera que su trabajo es interesante; el 60% que el trabajo que realiza contribuye a alcanzar sus aspiraciones de desarrollo personal; 50% considera suficiente el tiempo asignado para el cumplimiento de sus tareas; 40% considera que reconocen la importancia de su trabajo para lograr los objetivos organizacionales; 30% sienten que tiene competencias para realizar tareas de mayor responsabilidad; y que con el tiempo escalará posiciones jerárquicas en la empresa; 20% considera que cuando ocurren problemas, consideran su opinión para buscar las soluciones. Ningún (0%) trabajador recibe otra recompensa, adicional a su pago, por el cumplimiento de sus tareas; y asimismo, ningún trabajador considera que recibe el pago justo por la tarea que realiza. A pesar de estas diferencias, el 100% de los trabajadores de la alta dirección están de acuerdo que estos contenidos del trabajo, les impulsa a alcanzar sus metas en el trabajo; pero en el nivel intermedio solo el 70% de los trabajadores están de acuerdo con esto, y en el nivel operativo solo el 43%. De tal manera cuanto más alto es el nivel de ubicación del trabajador en la estructura orgánica del Grupo Kozue, mayor es la aceptación por parte de los

trabajadores de que, los contenidos de trabajo les impulsa a alcanzar sus metas en el trabajo.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1: Motivación laboral

2.2.1.1. Definición de la variable motivación laboral

Maslow (citado por García y Uscanga, 2008) menciona que: “Se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades con cierto orden jerárquico” (p.68).

Amorós (citado por Delgado y Di, 2010).Define: “La motivación Laboral como las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (pp.30-31).

Delgado (citado por Schubert, 2009) dice:

La motivación como <<el proceso mediante el cual las personas al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, de cuya mayor o menor satisfacción, va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras>>. (p.7)

González (2009) define:

La motivación consiste en generar en los empleados el deseo de realizar su mejor esfuerzo dentro de la organización, con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos; considerando para ello, las necesidades de cualquier índole que los empleados requieran. En otras palabras, existe una expectativa por parte de los empleados de conseguir algo a cambio de su trabajo desempeñado (dinero, reconocimiento, realización profesional, etc.), que de alguna forma contribuyen a satisfacer sus necesidades. (p.3)

2.2.1.2. Importancia de la motivación laboral

Del Carmen (2003) refiere que:

El personal y el rendimiento son dos en la organización. La dirección tiende a maximizar la eficacia y la productividad del individuo este, a su vez centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para la motivación del personal tenga éxito, intereses personales empresariales deberán de coincidir. Si la empresa requiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador. El trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole y sus necesidades, no solamente de pagarle. Si una persona no está interesada en su tarea la rechazara automáticamente, actuara con desánimo y no le dedicara toda la atención que merece. Por el contrario, aquellos empleados identificados con su tarea emprenderán su función con más ilusión y energía. Para lograr una buena motivación laboral deberemos de conocer con profundidad los factores vinculadas con las necesidades humanas. (p.22)

2.2.1.3. Características de la variable motivación laboral

Alonso (2016) menciona que:

La motivación es un constructo psicológico que no podemos observar, aunque podemos reconocerlo a través de sus manifestaciones externas. Es el proceso que explica la intensidad, la dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para alcanzar una meta.

Para definir mejor el proceso de motivación podemos señalar algunas características de la conducta motivada:

- Es propositiva: está orientada y dirigida a una meta que el individuo quiere alcanzar .La motivación integra aspectos cognitivos y afectivos, incrementa la activación y organización de nuestras acciones.
- Es fuerte y persistente: los individuos gastan cantidad de energía para lograr el objetivo que se proponen y superar los obstáculos descubiertos en su camino. La fuerza de los motivos cambian con el tiempo.
- Los motivos están organizados jerárquicamente .Hay motivos que cumplen funciones de supervivencia, otros están orientados hacia el crecimiento personal.

- ¿Podemos conseguir que los adolescentes se esfuercen en adquirir nuevos conocimientos y superen la desilusión y la apatía? Los jóvenes deben cultivar su fortaleza mental para alcanzar la autorrealización personal: llegar a ser lo que uno puede ser.
- Los motivos pueden ser comprensibles o inexplicables, conscientes o inconscientes .No siempre somos conscientes de la motivación de nuestra conducta.
- Las necesidades y motivos son diferentes. Las necesidades son carencias del organismo producto de ciertos estados de privación .Esto ocurre cuando una persona lleva días sin comer, se le crea un estado de activación fisiológica. Los motivos son aspectos de carácter cognitivo que dirigen la conducta de los individuos .En este caso se trata de un estado de activación psicológica.
- Los motivos pueden ser intrínsecos o extrínsecos .Un trabajador de una fábrica de automóviles puede estar motivado por conseguir dinero o por mejorar la reputación ante el jefe .Esta conducta es fruto de la motivación extrínseca ya que son agentes externos los que ayudan a realizar la tarea. La motivación intrínseca implica que la conducta se lleva a cabo por el interés y placer de realizarla. En el caso del trabajador pueden ser sus sentimientos de competencia o maestría.
- La motivación extrínseca viene de fuera, de alguien capacitado para generar esa motivación .La conducta motivada por refuerzos externos no tiene interés por sí misma, sino por la recompensa externa que se asocia a ella .En cambio, la motivación intrínseca la ejecuta el individuo cuando lo desea .Una persona con motivación intrínseca posee una fuerza interior que le impulsa a dominar la situación y tener éxito.
- El ser humano nunca está satisfecho, siempre está deseando cosas nuevas .El psicólogo J.L.Pinillos considera que “las necesidades humanas son inclasificables, porque el hombre es capaz de necesitarlo todo, incluso lo que no existe más que en su imaginación.(p.204)

Ciclo motivacional

Chiavenato (2000) menciona:

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad. Esta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo, y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz el individuo satisfará la necesidad y, por ende, descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo recobra su estado de equilibrio anterior, su manera de adaptarse al ambiente.

En el ciclo motivacional descrito anteriormente, la necesidad se ha satisfecho. A medida que el ciclo se repite con el aprendizaje y la repetición (refuerzos), los comportamientos se vuelve gradualmente más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad.

Alguna veces la necesidad puede satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración o en algunos casos, compensación (transferencia hacia otro objeto, persona o situación). Cuando se presenta la frustración de la necesidad en el ciclo motivacional, la tensión provocada por el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación; al no hallar la salida normal, la tensión represada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.).

En otras ocasiones, aunque la necesidad no se satisfaga, tampoco existe frustración porque puede transferirse o compensarse. Esto ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse.

La satisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera lo que equivale a decir que la motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo. (pp.70-71)

2.2.1.4. Teorías de la variable Motivación Laboral

a) Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow (citado por García y Uscanga, 2008) mencionan que:

En 1943 planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, que dicho enfoque sobre la motivación es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente.(p.68)

- **Necesidades fisiológicas**

Maslow (citado por García y Uscanga, 2008) mencionan que:

Son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño. En tanto estas necesidades no son satisfechas en el grado indispensable para conservación de la vida, los demás no motivarán a los individuos.(p.69)

- **Necesidades de seguridad**

Maslow (1991) menciona que:

Si las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades, que se pueden clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos; necesidad de una estructura, de orden, de ley y de límites). (pp.25-26).

Así mismo García y Uscanga (2008) definen: “Que las necesidades de seguridad son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo” (p.69).

Por otro lado Pinto (2008) menciona que:

Las organizaciones deben proporcionar a sus empleados planes de seguros de vida y de salud, oportunidades de seguridad y contratos seguros que les permita realizar su trabajo sin miedo a sufrir daños. Los puestos que tienden a ser muy duraderos, aumentan la seguridad psicológica. (p.20)

- **Necesidades sociales**

Maslow (1991) menciona que:

Si tanto las necesidades fisiológicas como las de seguridad están bien satisfechas, surgirán las necesidades de amor, afecto y sentido de pertenencia ,y todo el ciclo ya descrito se repetirá con este nuevo centro. Las necesidades de amor suponen dar y recibir afecto. Cuando están insatisfechas, una persona sentirá intensamente la ausencia de amigos, de compañeros o de hijos. Tal persona tendrá hambre de relaciones con personas en general de un lugar en el grupo o la familia y se esforzará con denuedo por conseguir esta meta. (p.28)

Por otro lado Fuentes (2012) menciona: “La frustración de estas necesidades conduce, generalmente a la desadaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano al aplicar la administración participativa” (p.41).

- **Necesidades de estima**

Maslow (1991) menciona que:

Todas las personas de nuestra sociedad tienen necesidad o deseo de una valoración generalmente alta de sí mismo, con una base firme y estable; tienen necesidad de autorrespeto o de autoestima, y de la estima de otros. Así que estas necesidades se pueden clasificar en dos conjuntos subsidiarios. Primero están el deseo de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza ante el mundo, independencia y libertad. En segundo lugar, tenemos lo que podríamos llamar el deseo de reputación o prestigio, el estatus, la fama y la gloria, la dominación, el reconocimiento, la atención, la importancia, la dignidad o el aprecio. (pp.30-31)

- **Necesidades de autorrealización**

También conocidas como necesidades de autosuperación, autoactualización.

Maslow (citado por García y Uscanga, 2008) menciona que: “Consideró a ésta como la necesidad más alta de su jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso”(p.69).

Así mismo Maslow (1991) menciona que:

Aun cuando todas estas necesidades estén satisfechas, podemos esperar que, a menudo (no siempre), se desarrolle un nuevo descontento y una nueva inquietud, a menos que el individuo esté haciendo aquello para lo que él individualmente esté capacitado .A esta necesidad lo podemos llamar autorrealización. (p.32)

Por otro lado Fuentes (2012) nos dice que:

Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona. Las necesidades de autorrealización, se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales. (p.42)

b) Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg (citado por García y Uscanga, 2008) menciona que:

Desarrolló un modelo de motivación de dos factores, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores. Por un lado tenemos a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o satisfactores. (p.70)

- **Factores de higiene**

Herzberg (citado por Manso, 2002) menciona que:

Denominó a estos factores de higiene, porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica: eliminando o previniendo los peligros de la salud. Los factores de higiene abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros. De acuerdo con Herzberg, cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los empleados, una fuerte motivación sino que solo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción. (p.81)

- **Factores motivacionales.**

Herzberg (citado por Manso, 2002) menciona que:

Entre estos se incluyen aspectos tales como la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros. Herzberg sostuvo que, si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, estimulándolo así a un desempeño superior. (p.81)

Por otro lado Fuentes (2012) menciona que:

Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial, al ser precarios provocan la pérdida de satisfacción. Por estas razones, se denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del cargo en sí e incluyen:

- Delegación de la responsabilidad.
- Libertad de decidir cómo realizar el trabajo.
- Ascensos.
- Utilización plena de las habilidades personales.

- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- Simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o vertical). (pp.43-44)

c) Teoría de las motivaciones sociales de McClelland

McClelland (citado por Fuentes, 2012) menciona que:

Creó un esquema de clasificación en el que se resaltan tres de los impulsos más dominantes y se pone en relieve su importancia en la motivación. Los estudios revelaron que los impulsos motivacionales de las personas reflejan elementos de la cultura en la cual crecieron, su familia, la relación y los libros. La investigación se centró en los impulsos hacia el logro, la afiliación y el poder. (p.46)

Por otro lado García y Uscanga (2008) afirma que:

La teoría de la motivación se encuentra identificada con los conceptos aprendidos por el hombre, manifiesta que gran cantidad de las necesidades son adquiridas de la esfera cultural y social. Define a la motivación como una red asociativa entonada efectivamente y dispuesta en una jerarquía de fuerza o importancia, dentro de un individuo dado. (p.71)

- **Motivación hacia el logro**

García y Uscanga (2008) menciona: “La necesidad de logro tiene cierta relación con el grado de motivación que poseen las personas para ejecutar sus tareas laborales” (p.72).

Por otro lado Fuentes (2012) define:

Que es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos. Un sujeto con este impulso desea lograr objetivos y ascender en la escalera del éxito. Los logros parecen tener importancia principalmente por sí mismos, no solo por las recompensas que los acompañen. También nos menciona que existen diversas características que definen a los empleados orientados a logros. Así mismo trabajan más intensamente, si perciben que se les dará crédito personal por sus esfuerzos. Las personas que sienten un impulso intenso para alcanzar logros, se responsabilizan

de sus acciones y resultados, controlan su destino, buscan retroalimentación con regularidad y disfrutan ser parte de los logros obtenidos individual o colectivamente. (p.46)

- **Motivación hacia la afiliación**

García y Uscanga (2008) define: “La necesidad de afiliación como aquella en la cual las personas buscan una estrecha asociación con los demás” (p.72).

Por otro lado Fuentes (2012) sostiene:

La motivación hacia la afiliación como el impulso que sienten las personas de relacionarse socialmente. También menciona que los individuos motivados hacia la afiliación trabajan mejor si se les felicita por sus actitudes favorables y su cooperación. Los individuos con orientación hacia logros ocupan puestos gerenciales, eligen asistentes técnicamente capaces, con escasa consideración de sus sentimientos personales, las personas motivadas hacia la afiliación tienden a rodearse de amigos. Obtienen satisfacción interna por estar entre amigos y quieren libertad en el trabajo para formar esas relaciones. Por otro lado también menciona que los gerentes con una necesidad intensa de afiliación suelen tener dificultades para ser eficaces en ese tipo de puestos. Aunque el interés considerable por las relaciones sociales positivas suelen producir un ambiente de trabajo cooperativo, en el que los empleados realmente disfrutan de trabajar juntos, el énfasis excesivo del administrador en la dimensión social suele interferir en el proceso de lograr que se realice el trabajo. (p.46)

- **Motivación hacia el poder**

García y Uscanga (2008) sostiene:

La necesidad de poder como el grado de control que la persona quiere tener sobre su situación. Esta de alguna manera guarda relación con la forma en que las personas manejan tanto el éxito como el fracaso. Así mismo pueden encontrarse a veces personas que temen al fracaso y junto con la erosión del poder particular, puede resultar un motivador de suma importancia. En cambio, para otras personas, el temor al éxito puede ser un factor motivante. (p.72)

Fuentes (2012) define:

La necesidad de poder como el impulso para tratar de cambiar a personas y situaciones. Quienes actúan con este tipo de motivación desean influir en la organización y están dispuestos a asumir riesgos por ello, una vez que obtienen el poder, pueden usarlo de manera constructiva o destructiva. Las personas motivadas hacia el poder son gerentes excelentes si su impulso es de poder institucional, no de poder personal. El poder institucional es la necesidad de influir en el comportamiento de otros para bien de la empresa. Las personas con esta necesidad buscan el poder por medios legítimos y ascienden a las posiciones de liderazgo mediante su rendimiento satisfactorio, de modo que reciben la aceptación de los demás. Un empleado que tiene la necesidad de poder personal no suele ser exitoso como líder organizacional. (p.47)

d) Teoría de la Valencia – Expectativa de Vroom

Vroom (citado por Chiavenato, 2000) menciona que:

Desarrolló una teoría de la motivación que rechaza las nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales. Su teoría se refiere únicamente a la motivación para producir; en cada individuo existen tres factores que determinan la motivación para producir:

- **Objetivos personales del individuo:** Pueden incluir dinero, estabilidad en el cargo, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante .existen otras combinaciones de objetivos que una persona puede tratar de satisfacer al mismo tiempo.
- **Relación percibida entre consecución de los objetivos y alta productividad:** Si un obrero tiene como objetivo más importante devengar un salario mejor y se le paga según su producción, puede tener una fuerte motivación para producir más .sin embargo, si la aceptación social por parte de los demás miembros del grupo cuenta más para él, podrá producir por debajo del nivel que se ha fijado como patrón de producción informal. Producir más puede ser el rechazo del grupo.
- **Percepción de su capacidad de influir en su productividad:** Un empleado que cree que su esfuerzo no incide en la producción, tenderá a no esforzarse demasiado; es el caso de una persona que desempeña un cargo sin tener suficiente capacitación, o del obrero asignado a una línea de montaje de

velocidad fija. (pp.79-80)

García y Uscanga (2008) menciona:

La motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras, a diferencia de las generalizaciones implícitas en las teorías de Maslow y Herzberg. (p.73)

e) Teoría X y la Teoría Y de McGregor

Chiavenato (citado por Fuentes, 2012) señala que:

Douglas McGregor fue uno de los primeros escritores que presentó una argumentación convincente de que muchas acciones administrativas son consecuencia directa de la teoría del comportamiento humano que aplican los administradores. Planteó que la filosofía administrativa controla a la práctica administrativa. (p.47)

Teoría X

Fuentes (2012) define a la Teoría X:

Un conjunto tradicional de supuestos acerca de las personas, considera que a muchas les desagrada el trabajo y que intentan evitarlo si les es posible. Los trabajadores se inclinan a hacer lo menos posible en su trabajo, tienen poca ambición y evitan las responsabilidades si se puede. Son relativamente egocéntricos, indiferentes a las necesidades organizacionales y resistentes al cambio. (p.47)

Teoría Y

Fuentes (2012) define la Teoría Y como:

Un enfoque más humanista, supone que la holgazanería no es inherente a las personas, que parezca serlo es el resultado de su experiencia con organizaciones menos progresistas. Los administradores proporcionan el ambiente apropiado para liberar el potencial de los empleados, el trabajo se vuelve tan natural para ellos como las actividades recreativas o el reposo y la relajación. Los administradores creen que los empleados son capaces de aplicar la autodirección y el autocontrol al servicio de objetivos con los que están comprometidos. La función del administrador es brindar un entorno para que el potencial de las personas pueda liberarse en el trabajo. (p.48)

f) Teoría ERG, Existencia, Relación y Crecimiento

Alderfer (citado por García y Uscanga, 2008) menciona que:

Estaba de acuerdo con Maslow en cuanto a que la motivación de los trabajadores podía calificarse en una jerarquía de necesidades. Es importante destacar que la teoría ERG difiere de la de Maslow en dos puntos: En un primer punto señala que las necesidades tienen tres categorías: Existenciales (las mencionadas por Maslow), de relación (relaciones interpersonales), de crecimiento (creatividad personal). En segundo lugar menciona que cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán, a pesar de que ya estaban satisfechas. Con respecto a esto no coincidía con Maslow, puesto que éste opinaba que al satisfacer la necesidad perdía su potencial para motivar una conducta. Además consideraba que las personas ascendían constantemente por la jerarquía de las necesidades, en cambio para él las personas subían y bajaban por la pirámide de las necesidades, de tiempo en tiempo y de circunstancia en circunstancia. (pp.72-73)

2.2.1.5. Dimensiones de la variable Motivación Laboral

- **Dimensión Necesidades de Seguridad**

Maslow (1991) menciona que:

Si las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades, que se pueden clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos; necesidad de una estructura, de orden, de ley y de límites). (pp.25-26).

Por otro lado Gutiérrez (2013) menciona que:

Su satisfacción busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. (p.13)

- **Dimensión Necesidades Sociales**

Maslow (1991) menciona que:

Si tanto las necesidades fisiológicas como las de seguridad están bien satisfechas, surgirán las necesidades de amor, afecto y sentido de pertenencia ,y todo el ciclo ya descrito se repetirá con este nuevo centro. Las necesidades de amor suponen dar y recibir afecto. Cuando están insatisfechas, una persona sentirá intensamente la ausencia de amigos, de compañeros o de hijos. Tal persona tendrá hambre de relaciones con personas en general de un lugar en el grupo o la familia y se esforzará con denuedo por conseguir esta meta. (p.28)

Por otro lado Reynaga (2015) menciona que:

Surge en la conducta, cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Entre las necesidades sociales están necesidad de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambio de amistad de afecto y de amor. Cuando las necesidades sociales no están lo suficientemente satisfechas, el individuo se pone resistente, antagónico y hostil

en relación con las personas que lo cercan. (p.36)

- **Dimensión Factores de Higiene**

Herzberg (citado por Manso, 2002) menciona que:

Denominó a estos factores de higiene, porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica: eliminando o previniendo los peligros de la salud. Los factores de higiene abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros. De acuerdo con Herzberg, cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no originan en los empleados, una fuerte motivación sino que solo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción. (p.81)

Por otro lado Gutiérrez (2015) menciona:

Son aquellos que se localizan en el ambiente que rodea a las personas, y abarcan las condiciones en que ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son el salario, los beneficios sociales. (p.24)

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición de la variable Satisfacción laboral

Palma (citado por Casana, 2015) define la satisfacción laboral como:

La actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor

tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados. (pp.43-44)

Robbins y Judge (2009) definen la satisfacción laboral como:

Una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. (p.79)

Muñoz (citado por Hannoun, 2011) define la satisfacción laboral como:

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (p.20)

Muchinsky (citado por Gutiérrez, 2013) define a la satisfacción Laboral como:

El grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. De esta forma, afirman que un trabajador se siente satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad. (p.4)

2.2.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral

Robbins (citado por Jaramillo y González, 2010) menciona:

La satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.(pp.16-17)

2.2.2.3. Características de la variable Satisfacción Laboral

Casana (2015) nos menciona que:

Los factores que se describirán a continuación están sobre la base de la prueba psicológica utilizada de Sonia Palma - SPC, quien detalla los siguientes:

- Factor I - Condiciones Físicas y/o Materiales: Refiere a los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Factor II - Beneficios Laborales y/o Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Factor III - Políticas Administrativas: El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Factor IV - Relaciones Sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Factor V - Desarrollo Personal: Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Factor VI - Desempeño de Tareas: Refiere a la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora.
- Factor VII - Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (pp.57-58)

- **Reto del Trabajo**

Fuentes (2012) nos menciona que:

Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se

identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

- Variedad de habilidades: El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea: El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea. El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía: El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo: El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. (pp.19-20)

- **Sistemas de Recompensas Justas**

Jaramillo y González (2010) mencionan que:

En este punto se toma al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y adecuados con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, de acuerdo a las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a

sentirse satisfechos con su trabajo. (p.19)

Por otro lado Fuentes (2012) menciona que:

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (p.21)

- **Satisfacción con el Salario**

Jaramillo y González (2010) nos mencionan que:

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del recurso humano a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción. (p.19)

- **Administración de Salarios**

Jaramillo y González (2010) nos dicen:

Que en cualquier organización, cada función o cada cargo tienen su valor. Sólo se puede remunerar con justicia y equidad a los ocupantes de un cargo si se conoce el valor de ese cargo con relación a los demás y también a la situación del mercado. (p.20)

- **Colegas que brinden Apoyo**

Jaramillo y González (2010) nos menciona que:

Un aspecto importante para las personas dentro de las organizaciones es el apoyo que existe entre compañeros de trabajo, contando para ellos los logros adquiridos dentro de su entorno. Es por esto que para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social, de establecer una red de conexión. Tener compañeros amigables que brinden apoyo, conlleva a tener una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos. (pp.19-20)

- **Condiciones Favorables de Trabajo**

Jaramillo y González (2010) nos mencionan que:

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar la realización de sus labores. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo. (p.20)

Por otro lado Fuentes (2012) menciona que:

Al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios.

De la misma manera nos dice que otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Así mismo las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores. (pp.18-19)

- **Satisfacción con el Sistema de Promociones y Ascensos**

Fuentes (2012) nos menciona que:

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. De la misma manera nos dice que los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.(p.22)

2.2.2.4. Teorías de la variable Satisfacción Laboral

a. Teoría del Ajuste en el Trabajo

Fuentes (2012) menciona que:

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.(p.27)

b. Teoría del Grupo de Referencia Social

Fuentes (2012) nos dice que:

Esta teoría se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo ,las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.(p.27)

c. Teoría de la Discrepancia

Fuentes (2012) nos menciona que:

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a

través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. De la misma manera menciona que la satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.(p.28)

d. Teoría de los Eventos Situacionales

Fuentes (2012) menciona que:

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales.

Características situacionales: son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

Eventos situacionales: son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación.

Así mismo menciona que esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.(pp.28-29)

e. Teoría De La Equidad

García y Uscanga (2008) definen que:

El factor central para la motivación en el trabajo es la evaluación individual en cuanto a la equidad y la justicia de la recompensa recibida. El término equidad se define como la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas

laborales. Además según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado. Las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben.(p.74)

2.2.2.5. Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

- **Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales**

Palma (citado por Casana, 2015) define que: “Se refiere a los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma”(p.57).

Por otro lado Luthans (citado por Quispe, 2015) menciona que:

Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus áreas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá. (p.48)

- **Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativo**

Palma (citado por Casana, 2015) define: “Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza” (p.57).

Por otro lado Manzo, Zuljay, Moncallo y Nadia (2004) mencionan que:

Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos parcial o totalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad. (p.51)

- **Dimensión Políticas Administrativas**

Palma (citado por Casana, 2015) define: “Es el grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador” (p.57).

Por otro lado Escobar (2013) define:

Una política es un enunciado de carácter general para orientar la acción hacia el objetivo permitiendo espacio para tomar decisiones. Sirve para formular, interpretar o suplir la norma concreta o particular. Es una regla o guía, que expresa los límites dentro de los que debe ocurrir la acción. Además, una política debe ser el medio básico para delegar la autoridad y responsabilidad. (p.18)

- **Dimensión Relaciones Sociales**

Palma (citado por Casana, 2015) define: “Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas” (p.58).

Por otro lado Bolaños (2013) menciona que:

Este concepto de Relaciones Sociales en relación directa con el Trabajo, indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social, y los aspectos emocionales. (p.52)

- **Dimensión Desarrollo Personal**

Palma (citado por Casana, 2015) define que: “Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización” (p.58).

Así mismo Gómez, Balkin y Cardy (citado por Díaz y Gil, 2016) mencionan que:

El desarrollo de las personas es un esfuerzo que consiste en ofrecer a los trabajadores las habilidades que la organización necesitará en el futuro; se centra tanto en el trabajo actual como en los trabajadores que el empleado tendrá que realizar en el futuro. Alcanza a todo el grupo de trabajo o toda la organización, se centra en las capacidades y versatilidad de la fuerza laboral; tiende a centrarse en las necesidades a largo plazo. El objeto del desarrollo de las personas es un enriquecimiento general de los recursos humanos de las organizaciones; rinde a largo plazo al permitir tener humanos más flexibles y capacitados. (pp.18-19)

- **Dimensión Desempeño de Tareas**

Palma (citado por Casana, 2015) menciona: “Refiere a la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora” (p.58).

Por otro lado Ramos (2017) menciona que: “El desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa” (p.39).

- **Dimensión Relación con la Autoridad**

Palma (citado por Casana, 2015) define: “La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas” (p.58).

Así mismo Castellano y Ushiñahua (2016) mencionan que:

Los encargados necesitan comprender que es lo que representan una relación interpersonal correcta con los trabajadores. A los nuevos supervisores, sobre todo quienes han arribado a sus puestos desde abajo, a menudo se les aconseja mantener una cierta distancia social con los trabajadores. Sin embargo, un jefe deber ser abordable y amistoso sin dejar de ser justo y firme. Ayuda a tener un buen sentido del humor. (p.44)

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Investigación descriptiva

Bernal (2010) define:

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas maestrías, son de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera. (p.113)

Justificación

Bernal (2010) menciona que:

Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar o exponer los motivos que merecen la investigación. Así mismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad. (p.106)

Marco Teórico

Bernal (2010) define:

El marco teórico se entenderá aquí como la fundamentación teórica dentro de la cual se enmarcara la investigación que va a realizarse. Es decir, es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel del conocimiento en ese campo, los principales debates, resultados, instrumentos utilizados, y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés. (p.125)

Muestra

Bernal (2010) define: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

Hipótesis

Bernal (2010) define:

Es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis. Ahora, es importante tener claro que al aceptar una hipótesis como cierta no se puede concluir respecto a la veracidad de los resultados obtenidos, sino que solo aporta evidencia a su favor. (p.136)

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva que según Hernández (2007) menciona que: “Define al estudio Descriptivo como la descripción, características y especificación de dos o más variables, detallar como se manifiestan individualmente, para luego asociarlas y encontrar la relación existente en un contexto particular” (p.157).

Así mismo la investigación es de corte transversal, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: “El estudio transversal es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151).

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño seleccionado es Descriptivo-Correlacional porque su finalidad es conocer la relación de la variable motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016.

Salkind (citado por Bernal, 2010) menciona que:

La investigación Correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p.114)

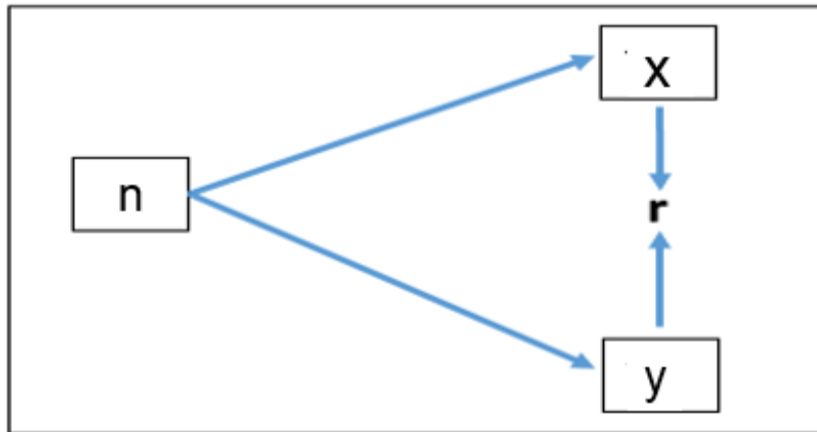


Figura 1. Diseño de investigación.

Leyenda:

n : Colaboradores del almacén de la empresa Wong S.A.

x : Motivación Laboral.

y : Satisfacción.

r : Relación entre la Variable 1 y la Variable 2.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa Wong S.A.

Fracica (citado por Bernal, 2010) define que: “La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación .Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.160).

3.2.2. Muestra

La muestra considerada para la presente investigación fue de 50 colaboradores de la empresa Wong S.A.

Bernal (2010) menciona que:

La muestra es una parte de la población de quien se obtiene la información para medir y observar las variables objeto de estudio, si la población es pequeña se considera el total, para el estudio y esta se denomina muestreo censal. (p.161)

Así mismo la muestra utilizada es no probabilística de tipo censal, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define que: “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos de investigador” (p.176).

De la misma manera Zarcovich (2005) menciona que:

La muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita (p. 96).

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con la Satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016.

3.3.2. Hipótesis Específicas

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con las políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con las políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con las relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con las relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con el desarrollo

personal en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con el desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con la relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con la relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

3.4. Variables – Operacionalización

3.4.1. Identificación de Variables

Variable 1: Motivación Laboral

Koenes (citado por Meneses, 2011) define: “La motivación en el ser humano como un estado emocional que se genera dentro de una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento. Estos motivos tienen diferentes niveles de estructura y desenvolvimiento” (p.18).

Variable 2: Satisfacción Laboral

Thurman (citado por Pablos, 2016) define que:

La satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. La concibe como un proceso dinámico que permite la comparación entre factores.(p.56)

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Motivación Laboral	“La motivación en el ser humano como un estado emocional que se genera dentro de una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento. Estos motivos tienen diferentes niveles de estructura y desenvolvimiento” (Koenes citado por Meneses, 2011,p.18)	Puntuaciones del cuestionario de motivación laboral que consta de 26 preguntas, con 05 tipos de respuestas, para determinar el nivel de motivación laboral, en base a cinco niveles denominados: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Necesidades De Seguridad	Estabilidad Laboral Seguridad y salud	Ordinal (Escala Likert)
				Ingresos y Recursos	
				Beneficios para el trabajador Participación	
			Necesidades Sociales	Aceptación por los colegas	
		Factores de Higiene	Clima laboral Reglamento Interno		
Satisfacción laboral	La satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. La concibe como un proceso dinámico que permite la comparación entre factores.(Thurman citado por Pablos, 2016,p.56)	Puntuaciones del cuestionario de motivación laboral que consta de 37 preguntas, con 05 tipos de respuestas, para determinar el nivel de satisfacción laboral, en base a cinco niveles denominados: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente de Trabajo	Ordinal (Escala Likert)
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Reconocimiento	
			Políticas Administrativas	Normas y Reglas Valores	
			Relaciones Sociales	Compañerismo	
			Desarrollo Personal	Oportunidades de Formación	
			Desempeño de Tareas	Reto del trabajo	
			Relación Con la Autoridad	Supervisión	

3.5. Método y Técnicas de investigación

Bunge (citado por Bernal, 2010) definen que: “El método científico como un grupo de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación” (pp.58-59).

En esta investigación se usó el método cuantitativo ya que los datos recolectados se analizaron y comprobaron a través de pruebas estadísticas, y también se hizo uso de porcentajes y rangos. Así mismo los datos numéricos se obtuvieron de la aplicación de cuestionarios.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que: “El método cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Se usaron las siguientes técnicas en esta investigación:

Observación

Se observó la población y el desenvolvimiento de la misma, se tomó nota de los hechos observados para su posterior análisis.

Según Bernal (2010) menciona que: “El investigador es un observador meticuloso y sistemático que obtiene información del objeto de estudio mediante encuestas, entrevistas, documentos, análisis de vestigios, etcétera, que luego procesa e interpreta” (p.117).

Cuestionario

Permitió obtener datos numéricos de la población en interés. El cuestionario no tenía nombre que permitiera la identificación de las personas, ya que eso no era un dato relevante para la investigación.

Según Bernal (2010) menciona que: “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.194).

3.6. Descripción de los Instrumentos Utilizados

3.6.1. Instrumento de la Variable Motivación Laboral

La presente es una investigación observacional de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlacional. Se utilizó un cuestionario de 26 preguntas y para clasificar las respuestas del cuestionario se utilizó la escala Likert, donde se emplean valores del 1 al 5 con escalas donde 1 equivale a nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Ficha técnica del instrumento de la variable Motivación Laboral

- Nombre del instrumento: Encuesta para describir la variable Motivación Laboral
- Autor: Almeida Bazaldúa Kevin Augusto
- Procedencia: Universidad Autónoma del Perú
- Duración: 30 minutos
- Ámbito de Aplicación: Personas que laboren en el área de Logística de la organización Wong S.A.
- Edad de Aplicación: De 18 a 50 años.

3.6.2. Instrumento de la Variable Satisfacción Laboral

La presente es una investigación observacional de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlacional. Se utilizó un cuestionario de 37 preguntas y para clasificar las respuestas del cuestionario se utilizó la escala Likert, donde se emplean valores del 1 al 5 con escalas donde 1 equivale a nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Ficha técnica del instrumento de la variable Satisfacción Laboral

- Nombre del instrumento: Encuesta para describir la variable Satisfacción Laboral
- Autor: Almeida Bazaldúa Kevin Augusto
- Procedencia: Universidad Autónoma del Perú
- Duración: 30 minutos
- Ámbito de Aplicación: Personas que laboren en el área de Logística de la organización Wong S.A.
- Edad de Aplicación: De 18 a 50 años.

3.7. Análisis Estadístico e interpretación de los datos

Los datos se analizó mediante un programa estadístico informático empleado en las ciencias sociales y en las empresas de investigación de mercados, este es el SPSS en su última versión. La información que se obtuvo fue procesada con el fin de generar resultados para luego ser analizados y tabulados.

El análisis propuesto seguirá los siguientes pasos:

- Para la organización de los datos a recoger, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales se sometieron a un análisis estadístico en el Programa SPSS, para obtener las correlaciones.
- Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis

exploratorio de datos (EDA - exploratory data analysis). Con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

- Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvo puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.
- Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contrastación de las hipótesis.
- Se presentó tablas y figuras por variable.
- Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones.
- Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Análisis de Fiabilidad

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad de la variable motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	26

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la Motivación Laboral es confiable ya que el valor del Alpha de Cronbach es de 0.964 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70. El total de elementos o ítems analizados fueron 26.

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	37

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la Satisfacción Laboral es confiable ya que el valor del Alpha de Cronbach es de 0.946 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70. El total de elementos o ítems analizados fueron 37.

4.2. Descriptivas Generales

4.2.1. Descriptivas de la Primera Variable

Tabla 4
Análisis descriptivo de la variable motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	15	30,0	30,0	60,0
	ALTO	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 15 colaboradores correspondientes al 30% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la variable Motivación Laboral, de la misma manera 15 colaboradores representan por el 30% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 20 sujetos representados por el 40% de la muestra presenta un nivel alto.

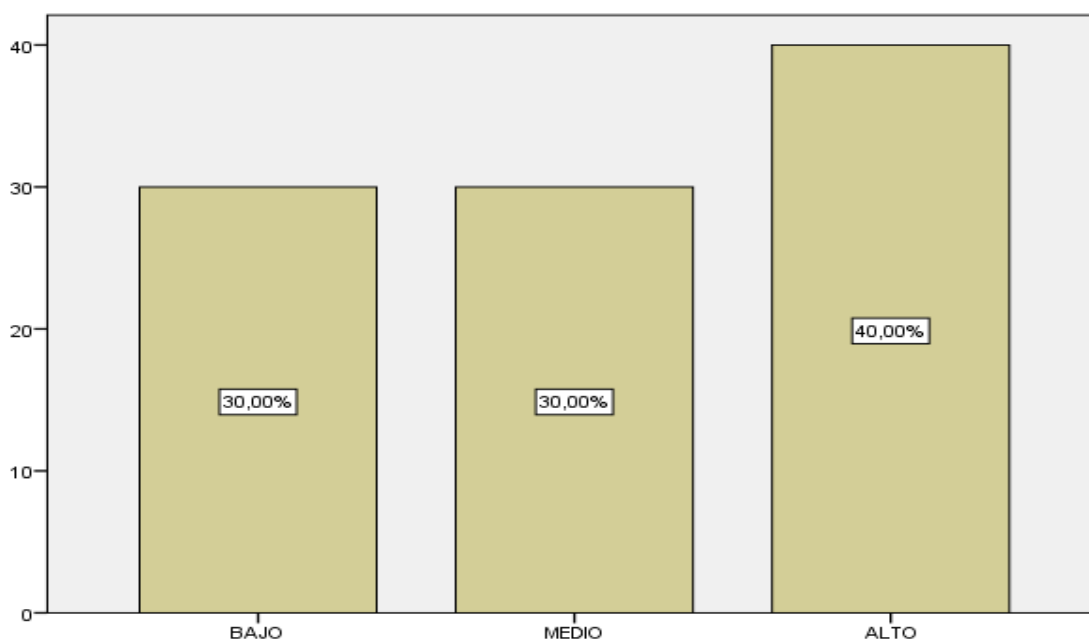


Figura 2. Descripción de la variable motivación laboral.

4.2.1.1 Descriptivas de las Dimensiones de la Primera Variable

Tabla 5
Análisis descriptivo de la dimensión necesidades de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	32,0	32,0	32,0
	MEDIO	15	30,0	30,0	62,0
	ALTO	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 16 colaboradores correspondientes al 32% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Necesidades De Seguridad, de la misma manera 15 colaboradores representan por el 30% de la población en estudio un nivel medio y finalmente 19 sujetos representados por el 38% de la población presenta un nivel alto.

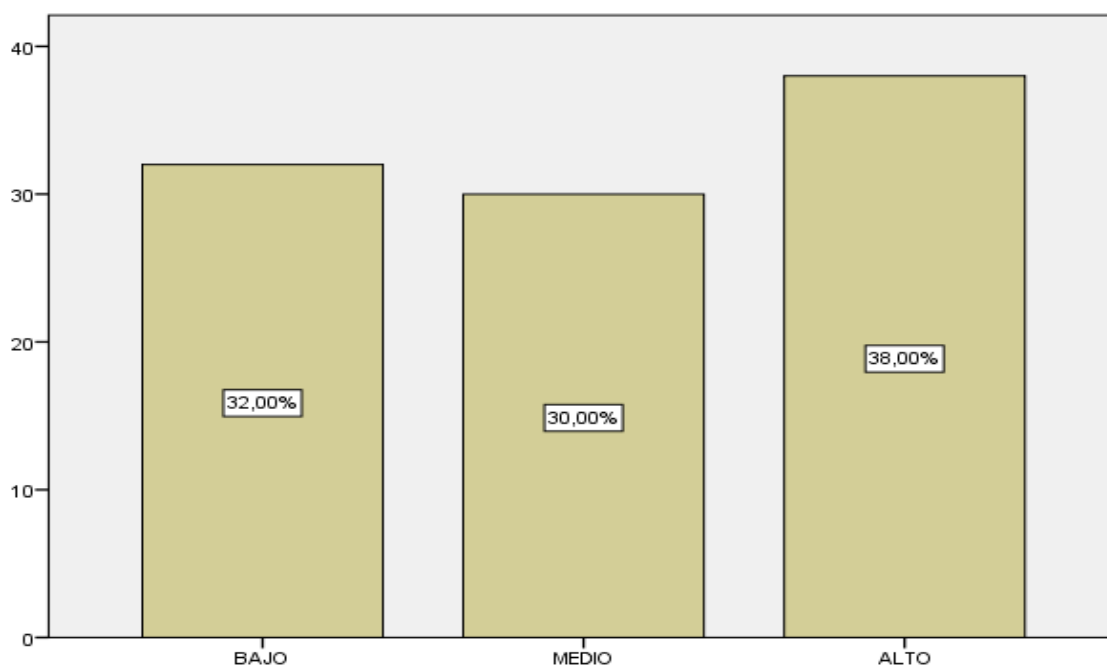


Figura 3. Descripción de la dimensión necesidades de seguridad.

Tabla 6
Análisis descriptivo de la dimensión necesidades Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	16	32,0	32,0	62,0
	ALTO	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 15 colaboradores correspondientes al 30% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Necesidades Sociales, de la misma manera 16 colaboradores representan por el 32% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 19 sujetos representados por el 38% de la muestra presenta un nivel alto.

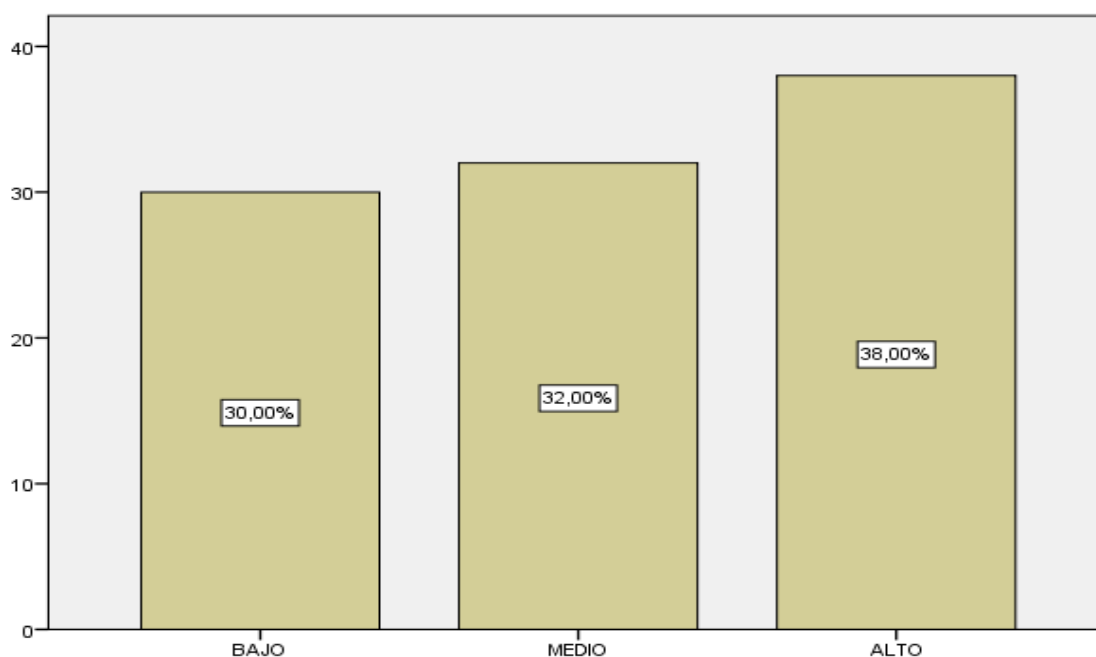


Figura 4. Descripción de la dimensión necesidades sociales.

Tabla 7
Análisis descriptivo de la dimensión Factores de Higiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	17	34,0	34,0	64,0
	ALTO	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 15 colaboradores correspondientes al 30% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Factores de Higiene , de la misma manera 17 colaboradores representan por el 34% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 18 sujetos representados por el 36% de la muestra presenta un nivel alto.

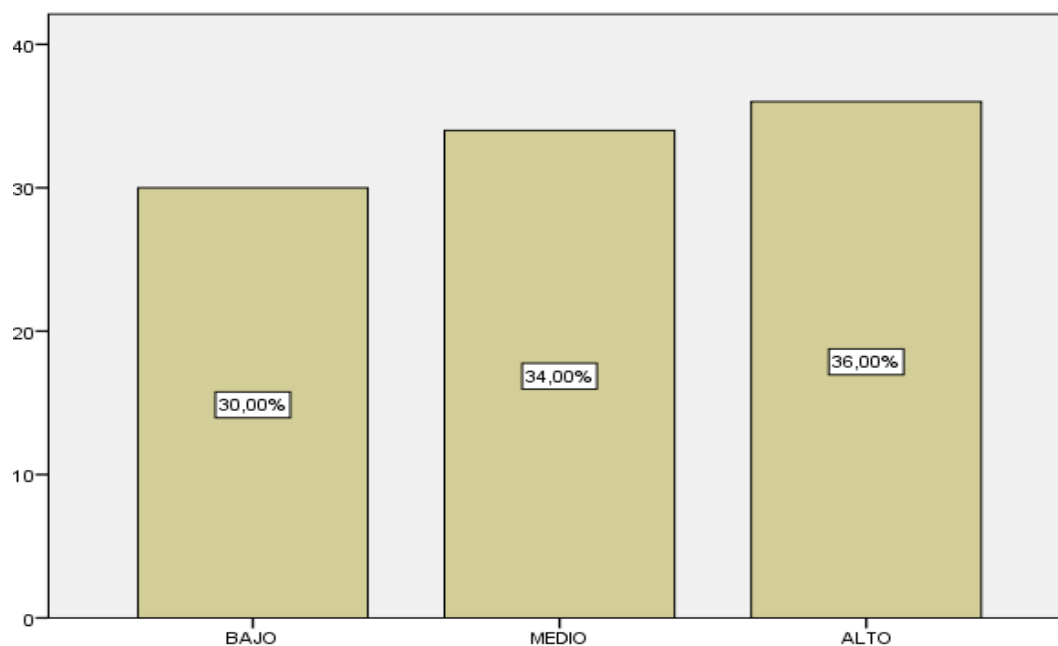


Figura 5. Descripción de la dimensión factores de higiene.

4.2.2. Descriptivas de la Segunda Variable

Tabla 8
Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	18	36,0	36,0	66,0
	ALTO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 15 colaboradores correspondientes al 30% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la variable Satisfacción Laboral, de la misma manera 18 colaboradores representan por el 36% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 17 sujetos representados por el 34% de la muestra presenta un nivel alto.

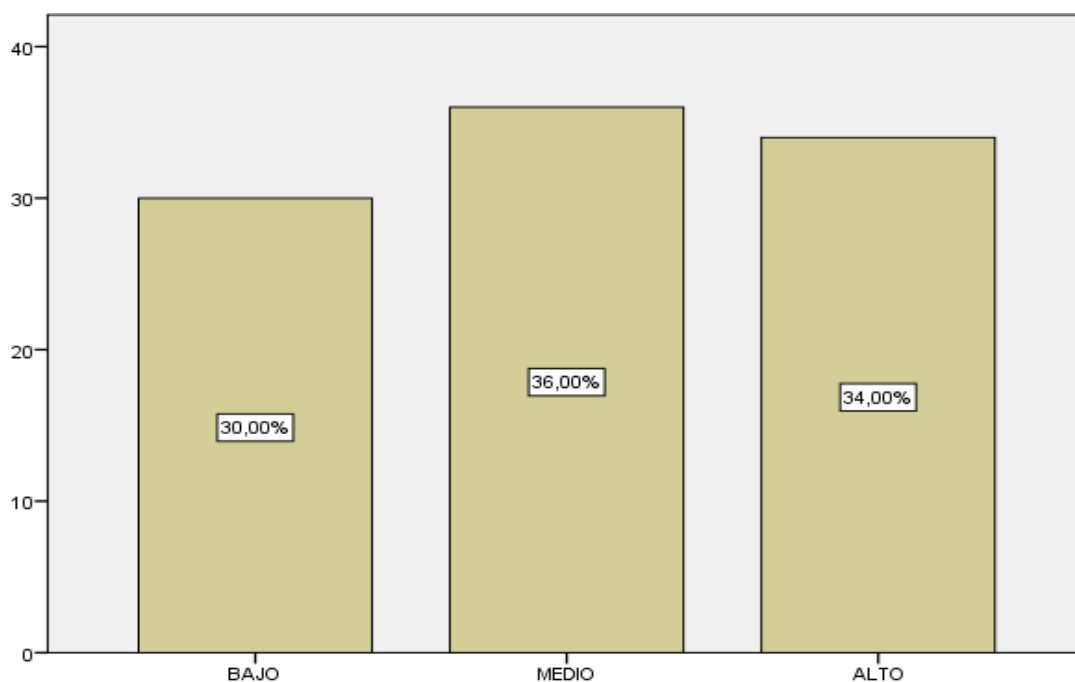


Figura 6. Descripción de la variable satisfacción laboral.

4.2.2.1 Descriptivas de las Dimensiones de la Segunda Variable

Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	40,0	40,0	40,0
	MEDIO	12	24,0	24,0	64,0
	ALTO	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 20 colaboradores correspondientes al 40% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales, de la misma manera 12 colaboradores representan por el 24% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 18 sujetos representados por el 36% de la muestra presenta un nivel alto.

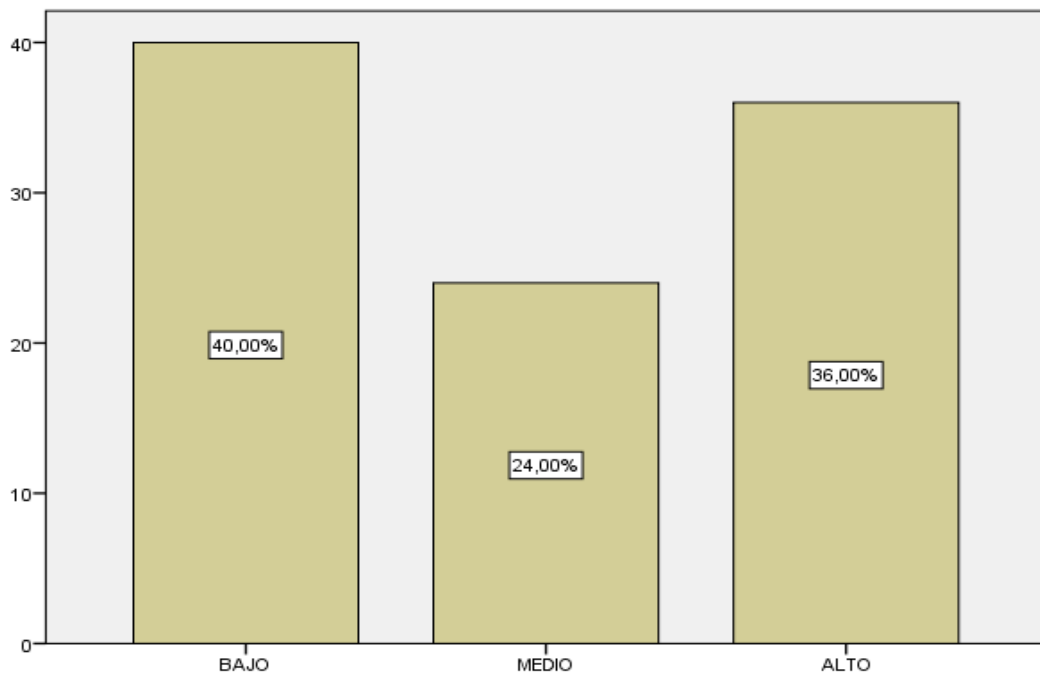


Figura 7. Descripción de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

Tabla 10
Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	34,0	34,0	34,0
	MEDIO	17	34,0	34,0	68,0
	ALTO	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 17 colaboradores correspondientes al 34% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos, de la misma manera 17 colaboradores representan por el 34% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 16 sujetos representados por el 32% de la muestra presenta un nivel alto.

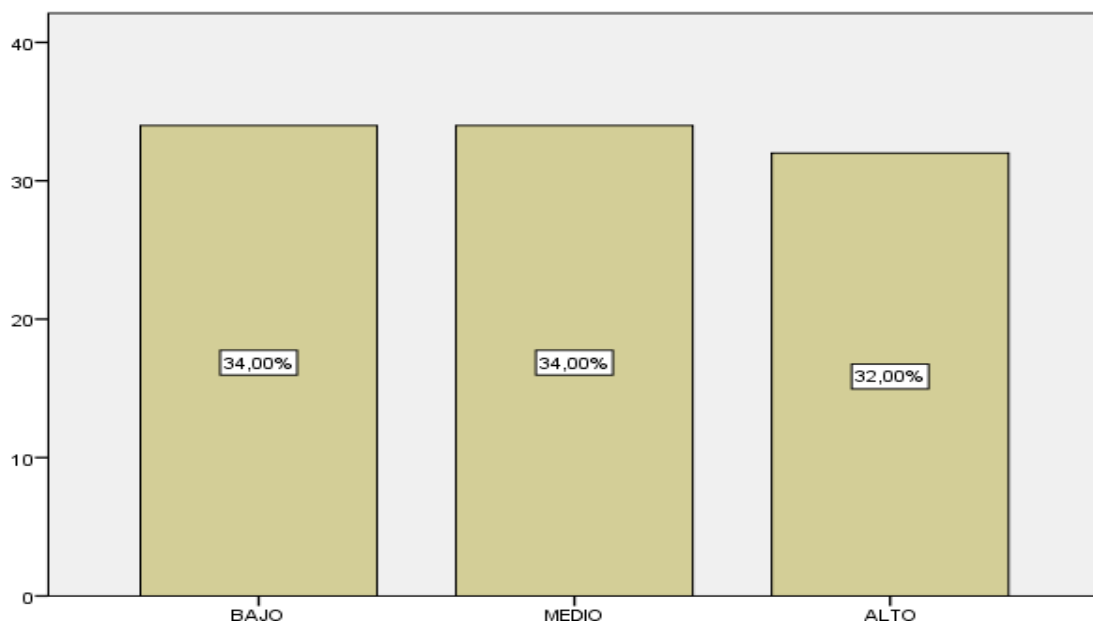


Figura 8. Descripción de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 11
Análisis descriptivo de la dimensión políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	36,0	36,0	36,0
	MEDIO	14	28,0	28,0	64,0
	ALTO	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 18 colaboradores correspondientes al 36% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Políticas Administrativas, de la misma manera 14 colaboradores representan por el 28% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 18 sujetos representados por el 36% de la muestra presenta un nivel alto.

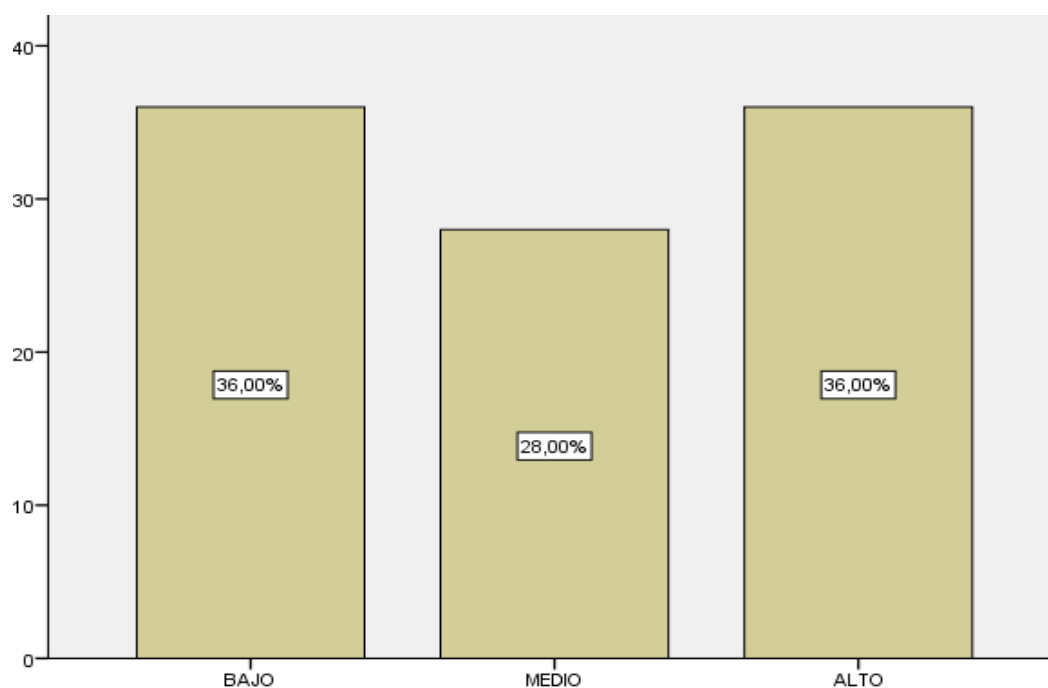


Figura 9. Descripción de la dimensión políticas administrativas.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión relaciones sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	36,0	36,0	36,0
	MEDIO	15	30,0	30,0	66,0
	ALTO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 18 colaboradores correspondientes al 36% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Relaciones Sociales, de la misma manera 15 colaboradores representan por el 30% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 17 sujetos representados por el 34% de la muestra presenta un nivel alto.

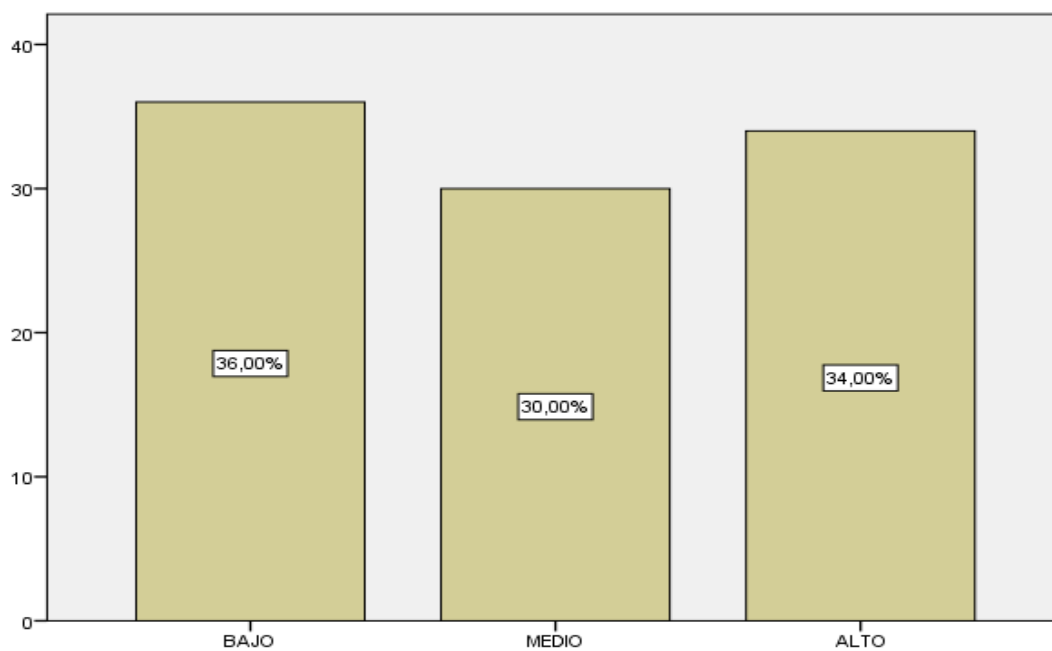


Figura 10. Descripción de la dimensión relaciones sociales.

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	34,0	34,0	34,0
	MEDIO	16	32,0	32,0	66,0
	ALTO	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 17 colaboradores correspondientes al 34% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Desarrollo Personal, de la misma manera 16 colaboradores representan por el 32% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 17 sujetos representados por el 34% de la muestra presenta un nivel alto.

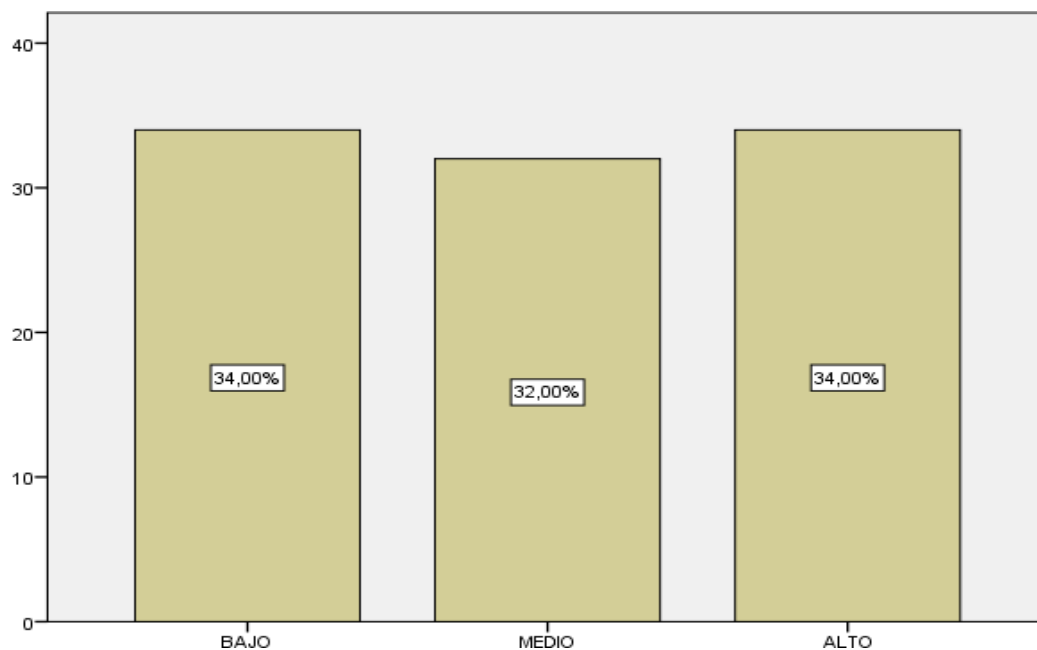


Figura 11. Descripción de la dimensión desarrollo personal.

Tabla 14
Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	36,0	36,0	36,0
	MEDIO	14	28,0	28,0	64,0
	ALTO	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 18 colaboradores correspondientes al 36% de la muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Desempeño de Tareas, de la misma manera 14 colaboradores representan por el 28% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 18 sujetos representados por el 36% de la muestra presenta un nivel alto.

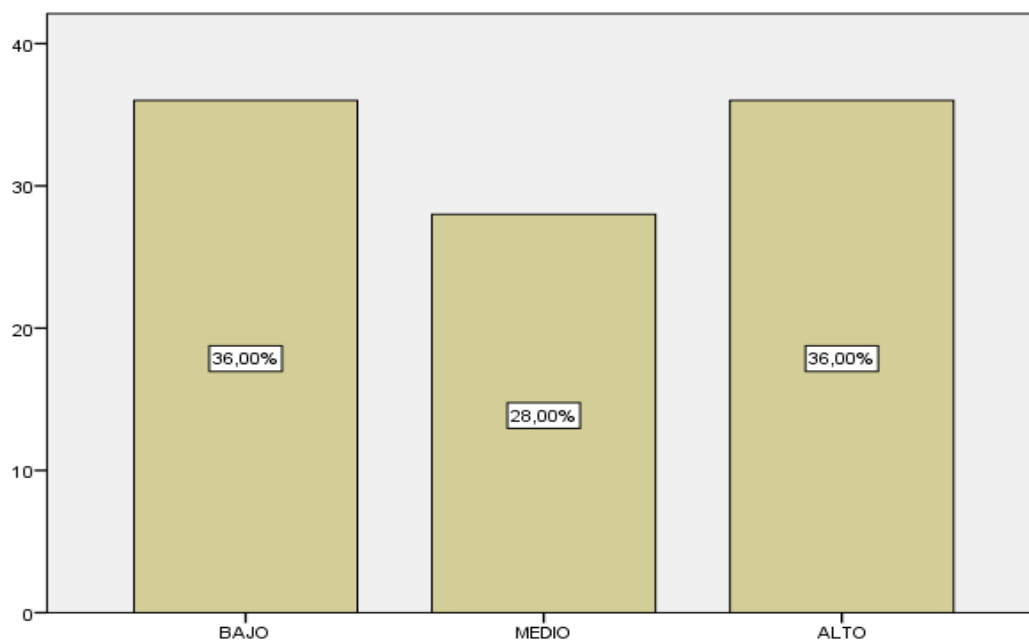


Figura 12. Descripción de la dimensión desempeño de tareas.

Tabla 15
Análisis descriptivo de la dimensión relación con la autoridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	34,0	34,0	34,0
	MEDIO	19	38,0	38,0	72,0
	ALTO	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 17 colaboradores correspondientes al 34% de muestra en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión Relación con la Autoridad, de la misma manera 19 colaboradores representan por el 38% de la muestra en estudio un nivel medio y finalmente 14 sujetos representados por el 28% de la muestra presenta un nivel alto.

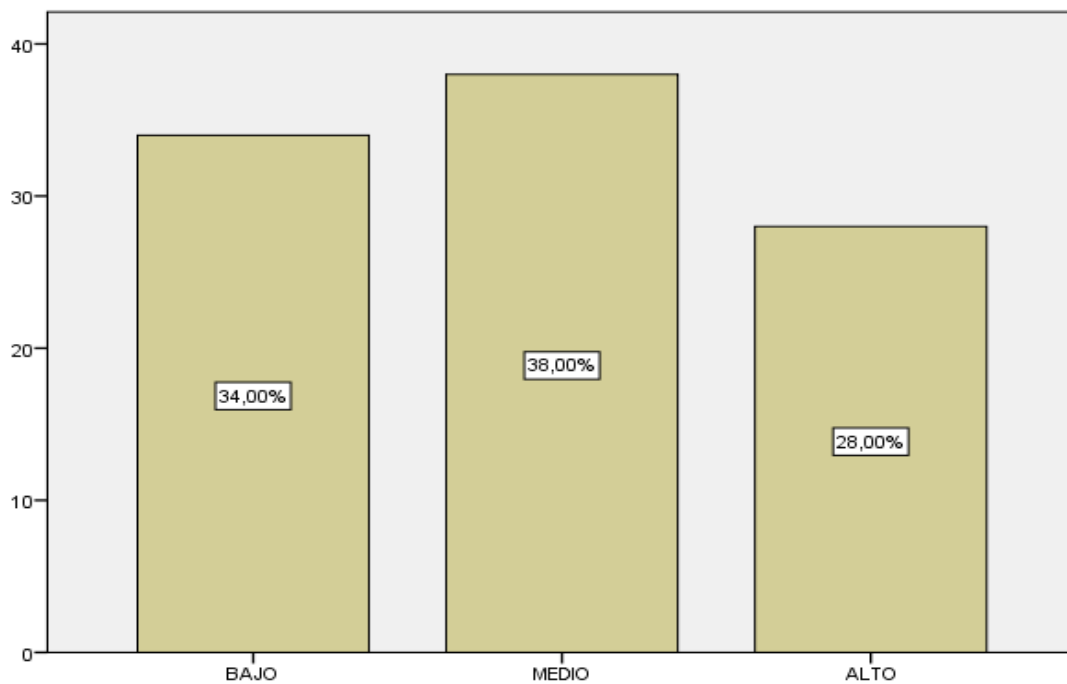


Figura 13. Descripción de la dimensión relación con la autoridad.

4.3. Prueba de la Normalidad

H₀: *La distribución de la variable Satisfacción Laboral no difiere de la distribución Normal*

H_a: *La distribución de la variable Satisfacción Laboral difiere de la distribución Normal*

Tabla 16
Prueba de normalidad de las variables en estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACIÓN LABORAL	,137	50	,019	,941	50	,014
SATISFACCIÓN LABORAL	,123	50	,057	,956	50	,061

Observamos en la tabla, al aplicar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, que el estadístico nos arroja un puntaje mayor a 0.05 siendo este 0.057, lo cual nos indica que se debe utilizar la prueba paramétrico de correlación con el estadístico R de Pearson.

4.4. Gráfica Correlacional

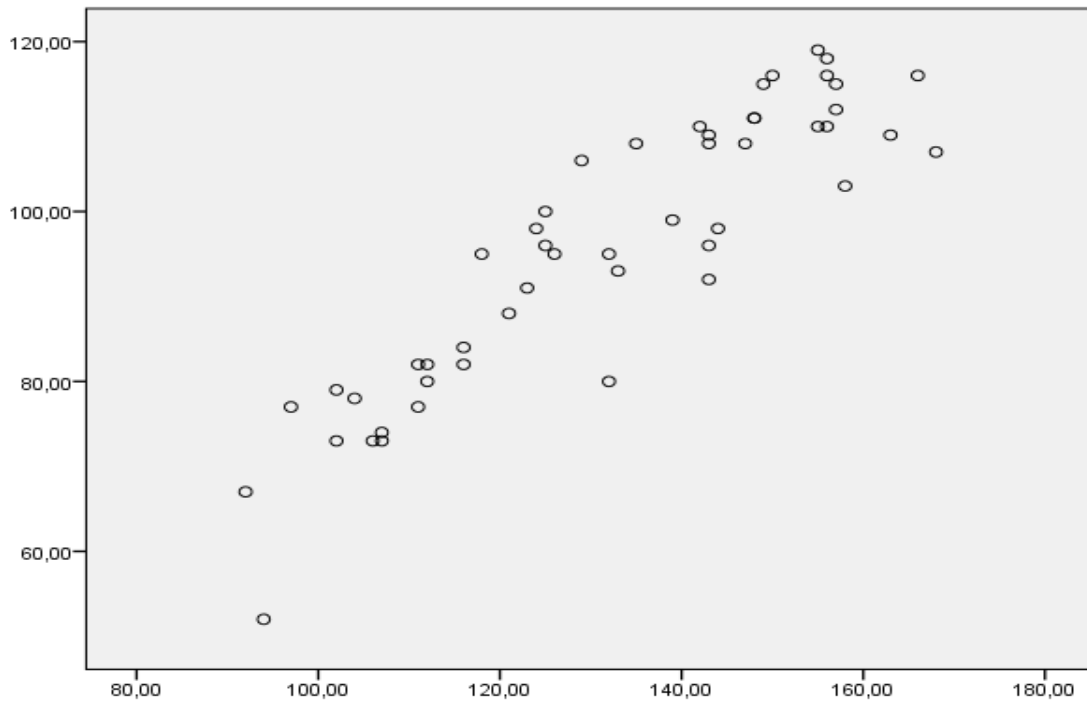


Figura 14. Dispersión de la correlación entre motivación laboral y satisfacción laboral

Se observa en la figura 14 una relación directa entre la variable Motivación laboral y satisfacción.

4.5. Estadístico apropiado para probar la hipótesis

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_0 , existe evidencia significativa.

4.6. Contrastación de hipótesis

Contraste de la Hipótesis General

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con la Satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016.

Tabla 17

		SATISFACCIÓN LABORAL	
MOTIVACION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,910**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Descripción de las correlaciones entre las variables motivación laboral y satisfacción

En la presente tabla se encontró que el coeficiente R momento de Pearson es ,910**; a un nivel de significancia de ,000. Es decir que existe una relación significativamente muy alta entre la Motivación Laboral y la Satisfacción, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Contraste de las Hipótesis Específicas

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Tabla 18

		CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES	
MOTIVACION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,810**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales

En la presente tabla se encontró que el coeficiente R momento de Pearson es ,810**; a un nivel de significancia de ,000. Es decir que existe una relación significativamente muy alta entre la Motivación Laboral y las condiciones físicas y/o materiales, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016.

Tabla 19

		BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,711**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos

En la presente tabla se encontró que el coeficiente R momento de Pearson es ,711**; a un nivel de significancia de ,000. Es decir que existe una relación significativamente alta entre la Motivación Laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con las políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con las políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Tabla 20

		POLITICAS ADMINISTRATIVAS	
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,848**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y las políticas administrativas

En la presente tabla se encontró que el coeficiente R momento de Pearson es ,848**; a un nivel de significancia de ,000. Es decir que existe una relación significativamente muy alta entre la Motivación Laboral y las políticas administrativas, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con las relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con las relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Tabla 21

		RELACIONES SOCIALES	
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,706**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y las relaciones sociales

En la presente tabla se encontró que el coeficiente R momento de Pearson es ,706**; a un nivel de significancia de ,000. Es decir que existe una relación significativamente alta entre la Motivación Laboral y las relaciones sociales, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Tabla 22

		DESARROLLO PERSONAL	
MOTIVACION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,796**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y el desarrollo personal

En la presente tabla se encontró que el coeficiente R momento de Pearson es ,796**; a un nivel de significancia de ,000. Es decir que existe una relación significativamente alta entre la Motivación Laboral y el desarrollo personal, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con el desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Tabla 23

Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y el desempeño de tareas

		DESEMPEÑO DE TAREAS	
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,798**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

En la presente tabla se encontró que el coeficiente R momento de Pearson es ,798**; a un nivel de significancia de ,000. Es decir que existe una relación significativamente alta entre la Motivación Laboral y el desempeño de tareas, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Ha: La Motivación Laboral se relaciona significativamente con la Relación con la Autoridad en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

H0: La Motivación Laboral no se relaciona significativamente con la Relación con la Autoridad en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima –2016.

Tabla 24

Descripción de las correlaciones entre la motivación laboral y la relación con la autoridad

		RELACION CON LA AUTORIDAD	
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

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

En la presente tabla se encontró que el coeficiente R momento de Pearson es ,703**; a un nivel de significancia de ,000. Es decir que existe una relación significativamente alta entre la Motivación Laboral y el desempeño de tareas, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de Resultados

Los resultados que se han obtenido al aplicar la encuesta, han sido regulares con respecto al diagnóstico de la empresa frente a la motivación laboral y satisfacción, ya que se observa en el resultado que un 40% presenta un nivel alto de motivación laboral, así mismo un 36% de los colaboradores de la empresa Wong S.A. presentan un nivel medio con respecto a la motivación.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016., cuyos resultados se demuestran en la correlación de la hipótesis general, al observar la correlación Pearson ,910**, se aprecia un nivel de correlación muy alta, una significancia de ,000 con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva muy alta entre la motivación laboral y satisfacción de los colaboradores de la empresa Wong S.A.

En la dimensión uno de la variable satisfacción, se obtuvo que un 40% de los colaboradores tienen una percepción baja frente a las condiciones físicas y/o materiales, en la contrastación respectiva, se evidencia que la hipótesis específica uno, al observar la correlación de Pearson ,810** se aprecia un nivel de correlación muy alta, una significancia de ,000 con la cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva muy alta entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales de la empresa Wong S.A.

En la dimensión dos de la variable satisfacción, se obtuvo que un 34% de los colaboradores tienen una percepción media frente a los beneficios y/o remunerativos, en la contrastación respectiva, se evidencia que la hipótesis específica dos, al observar la correlación de Pearson ,711** se aprecia un nivel de correlación alta, una significancia de ,000 con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva alta entre la motivación laboral y los beneficios y/o remunerativos de la empresa Wong S.A.

En la dimensión tres de la variable satisfacción, se obtuvo que un 36% de los colaboradores tienen una percepción alta frente a las políticas administrativas, en

la contrastación respectiva, se evidencia que la hipótesis específica tres, al observar la correlación de Pearson ,848** se aprecia un nivel de correlación muy alta, una significancia de ,000 con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva muy alta entre la motivación laboral y las políticas administrativas de la empresa Wong S.A.

En la dimensión cuatro de la variable satisfacción, se obtuvo que un 36% de los colaboradores tienen una percepción baja frente a las relaciones sociales, en la contrastación respectiva, se evidencia que la hipótesis específica cuatro, al observar la correlación de Pearson ,706** se aprecia un nivel de correlación alta, una significancia de ,000 con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva alta entre la motivación laboral y las relaciones sociales de la empresa Wong S.A.

En la dimensión cinco de la variable satisfacción, se obtuvo que un 34% de los colaboradores tienen una percepción alta frente al desarrollo personal, en la contrastación respectiva, se evidencia que la hipótesis específica cinco, al observar la correlación de Pearson ,796** se aprecia un nivel de correlación alta, una significancia de ,000 con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva alta entre la motivación laboral y el desarrollo personal de la empresa Wong S.A.

En la dimensión seis de la variable satisfacción, se obtuvo que un 36% de los colaboradores tienen una percepción alta frente al desempeño de tareas, en la contrastación respectiva, se evidencia que la hipótesis específica seis, al observar la correlación de Pearson ,798** se aprecia un nivel de correlación alta, una significancia de ,000 con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva alta entre la motivación laboral y el desempeño de tareas de la empresa Wong S.A.

En la dimensión siete de la variable satisfacción, se obtuvo que un 34% de los colaboradores tienen una percepción baja frente a la relación con la autoridad, en la contrastación respectiva, se evidencia que la hipótesis específica siete, al observar la correlación de Pearson ,703** se aprecia un nivel de correlación alta,

una significancia de ,000 con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva alta entre la motivación laboral y la relación con la autoridad de la empresa Wong S.A.

En cuanto a los antecedentes de investigación que se relacionan con mis variables, puedo citar a Zavala (2014) .En su tesis titulado “Motivación y Satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” en la ciudad de México, D.F.; donde el objetivo fue determinar la motivación y satisfacción laboral que prevalece en una empresa embotelladora de bebidas ubicada en la ciudad de México, D.F., así como la correlación que existe entre ambos conceptos, a fin de proveer información útil para implementar estrategias que mejoren la Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa ,de tipo cuantitativo de diseño no experimental transversal ,correlacional-causal; donde el estudio se aplicó a 58 empleados, llegando a la conclusión que si existe relación entre la Motivación y Satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas en la ciudad de México.

Así mismo el estudio de Fuentes (2012) titulado “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” en la ciudad de Quetzaltenango-Guatemala donde su objetivo fue establecer la influencia que tiene la satisfacción en la productividad del recurso humano del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango-Guatemala. Esta investigación es de tipo descriptivo y correlacional, donde el estudio se aplicó a 20 trabajadores, llegando a la conclusión que hay un nivel alto de satisfacción del recurso humano del Organismo Judicial debido a los resultados obtenidos en la pregunta si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.

Por otro lado el estudio de Quintanilla (2009) titulado “Motivación y Satisfacción laboral de los pastores Adventistas “en el país de El Salvador ;donde su objetivo principal fue determinar la Motivación y Satisfacción laboral de los pastores Adventistas en el país de El Salvador, así como la correlación que existe entre

ambos conceptos .Esta investigación es de tipo cuantitativo de diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional, donde el estudio se aplicó a 87 pastores, llegando a la conclusión mediante el apoyo de técnicas estadísticas que si existe relación entre la Motivación y Satisfacción laboral de los pastores Adventistas en el país de El Salvador.

Así mismo según la investigación de Ledesma (2008) titulado “La Motivación como elemento determinante para incrementar la Productividad del personal en las organizaciones” en la ciudad de Querétano-México; donde su objetivo fue determinar cuál es el impacto de la motivación en la productividad de los trabajadores en la organizaciones en la ciudad de Querétano-México, así como la correlación que existe entre ambos conceptos. Ésta investigación es de tipo cuantitativo de diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional, donde el estudio se aplicó a 70 personas, llegando a la conclusión que las personas al sentirse satisfechos con la profesión, con el desarrollo personal, con la proyección y la imagen de uno mismo los lleva a la realización. De la misma manera nos menciona que la motivación del personal es un factor muy importante para cualquier organización, ya que se debe de motivar al personal de la mejor forma y a su vez cumplir con los objetivos y políticas de la organización.

Por otro lado según la investigación de Pinto (2008) titulado “Nivel de Motivación y Satisfacción Laboral del personal de ventas multinivel en empresas que distribuyen productos Naturales y vitamínicos “en la ciudad de Guatemala; donde su objetivo fue identificar el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de ventas. Esta investigación es de tipo descriptiva, donde el estudio se aplicó a 24 vendedores, llegando a la conclusión que si existe un nivel alto de motivación y de satisfacción laboral en el personal de ventas multinivel en empresas que distribuyen productos Naturales y vitamínicos. Además el nivel de motivación en el factor salario y prestaciones que reciben es alto en la mayoría de los vendedores de mostrador, el vendedor de la empresa A muestra un medio nivel de motivación en las prestaciones que recibe, el gerente general de dicha empresa mencionó que las prestaciones si se otorgaban por lo tanto no coincidieron los resultados en esta empresa. Así mismo el nivel de motivación de los vendedores de mostrador con respecto a lo mencionado por los gerentes

generales y la seguridad en el empleo y el ambiente laboral es alto.

De la misma manera según la investigación de Portales (2009) titulado “Relación de la Motivación y Satisfacción Laboral con la Calidad del servicio de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote” donde su objetivo principal fue determinar la relación que hay entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad del servicio de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, así como la correlación que existe entre ambos conceptos. Esta investigación es de tipo correlacional con un diseño no experimental transeccional correlacional, donde el estudio aplico a 120 trabajadores nombrados y 167 estudiantes de la Universidad San Pedro de Chimbote, llegando a la conclusión que todos los estratos de trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote se ubican en el nivel de “muy motivados”, sobresaliendo el estrato de las autoridades y el indicador salario. Así mismo todos los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote se encuentran ubicados en el nivel de “muy satisfecho laboralmente”, correspondiendo un puntaje ligeramente mayor al estrato de las autoridades. Por otro lado todos los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote, en lo que corresponde a la calidad del servicio que brindan, están en el nivel de “regular”, sobresaliendo ligeramente el estrato del personal de servicio. Así mismo también existe relación positiva significativa entre las variables “Motivación” y “Calidad del servicio” de los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote. A mayor nivel de motivación, mayor nivel de calidad del servicio y viceversa. Además Existe relación positiva moderada entre las variables “Satisfacción laboral” y “Calidad del servicio” de los trabajadores nombrados de la Universidad San Pedro de Chimbote. A mayor nivel de satisfacción laboral, mayor nivel de calidad del servicio y viceversa. Por otro lado en cuanto a la preparación para el desempeño de sus funciones, los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, en todos sus estratos, se encuentran en un buen nivel: Todas las autoridades tienen el grado de doctor, más de veinte años de experiencia profesional y entre cincuenta y cien horas de capacitación; un alto porcentaje de docentes tienen grado de maestro y/o doctor, más de diez años de experiencia profesional y más de cien horas de capacitación; la mayoría del personal administrativo tiene título universitario y algunos tienen el grado de magíster; y en

lo que concierne al personal de servicio, tienen amplia experiencia, pero, no tienen educación superior.

Por otro lado el estudio de Sánchez (2016) titulado “Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Induamerica Servicios Logísticos S.A.C” en la ciudad de Guadalupe-Perú, donde su objetivo fue determinar la Motivación y el Desempeño Laboral que prevalece en los trabajadores de la empresa Induamerica Servicios Logísticos S.A.C en la ciudad de Guadalupe-Perú, así como la influencia que existe entre ambos conceptos. Esta investigación es de tipo descriptiva; donde el estudio se aplicó a 62 empleados, llegando a la conclusión que Mediante la prueba Chi cuadrado, la motivación no influye significativamente en el desempeño laboral de los conductores. De la misma manera la empresa Induamérica Logísticos SAC no brinda reconocimientos a los conductores por el desempeño de su trabajo, según los resultados el 74% afirma nunca han recibido un reconocimiento. Por otro lado los factores higiénicos no disminuyen el nivel de insatisfacción de los conductores, es por ello 53% señalan que nunca su salario es suficiente para cubrir con sus gastos de alimentación, servicios, educación y otros que pueda tener. Así mismo en la empresa no existe una política establecida para fomentar el compañerismo. Por otro lado el 55% de los conductores señalan que nunca reciben información sobre su rendimiento de sus labores. Así mismo el 65% de conductores señalaron que nunca se sienten identificados con la visión y misión de la empresa. De la misma manera de los conductores de la empresa, solo el 20% afirma contar con todos los instrumentos básicos para el desarrollo de sus actividades. Por otro lado el 87% de los conductores señala que es importante que haya programas de motivación y capacitación para poder mejorar su desempeño laboral.

De la misma manera según la investigación de Bisetti (2015) titulado “Motivación y Desempeño Laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015” en la ciudad de Lima, donde su objetivo principal fue determinar la motivación y el desempeño Laboral que prevalece en el personal subalterno de una institución armada del Perú en la ciudad de lima ,así como la correlación que existe entre ambos conceptos, a fin de proveer información útil para implementar estrategias que mejoren la Motivación y el Desempeño Laboral del personal. Esta

investigación es de diseño no experimental-Transversal correlacional, donde el estudio se aplicó a 151 personas, llegando a la conclusión que existe una relación entre la Motivación y Desempeño Laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, debido que el grado de motivación laboral del personal subalterno tiene un nivel alto con 53.6%, muy alto 25.2%, medio 15.9%, mientras un 5.3% presentaron un bajo nivel de motivación laboral.

Así mismo el estudio de Alva y Juárez (2014) titulado “Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014”, donde su objetivo fue determinar la Satisfacción Laboral y Productividad de los trabajadores de dicha empresa, así como la correlación que existe entre ambos conceptos. Esta investigación es de tipo descriptivo y correlacional de corte transversal, donde la investigación se aplicó a 80 trabajadores de la empresa, llegando a la conclusión que si existe relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014 debido que el nivel de satisfacción que manifiesta los colaboradores encuestados es de nivel medio al 52.50%.

Por otro lado según la investigación de Alvarado y Aguilar (2013) titulado “Estudio de la Motivación Laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos – 2013” donde su objetivo fue identificar y explicar el grado de motivación laboral en los trabajadores del Grupo Kozue en la ciudad de Iquitos-Periodo - 2013. Esta investigación es de tipo Explicativa de diseño no experimental transeccional, donde el estudio se aplicó a 30 personas, llegando a la conclusión cuanto más alto es el nivel de ubicación del trabajador en la estructura orgánica del Grupo Kozue, mayor es la aceptación por parte de los trabajadores de que, los contenidos de trabajo les impulsa a alcanzar sus metas en el trabajo.

Luego de haber analizado los datos con el programa estadístico y obtenido la prueba de hipótesis ,000 con la correlación de Pearson, se llegó a la conclusión que la hipótesis nula se rechaza, por ende, la hipótesis alterna se acepta, es decir, si existe relación entre la motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016.

5.2. Conclusiones

En relación al objetivo general, se concluye que existe una relación positiva muy alta entre la motivación laboral y la Satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A.

En relación al primer objetivo, se concluye que existe una relación positiva muy alta entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Wong S.A.

Se concluye que existe una relación positiva alta entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Wong S.A.

Se concluye que existe una relación positiva muy alta entre la motivación laboral y las políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Wong S.A.

Se concluye que se presenta una relación positiva alta entre la motivación laboral y las relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Wong S.A.

Se concluye que se presenta una relación positiva alta entre la motivación laboral y el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Wong S.A.

Se concluye que se presenta una relación positiva alta entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Wong S.A.

Se concluye que se presenta una relación positiva alta entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Wong S.A.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada se propone a la empresa lo siguiente:

Se recomienda dar mantenimiento continuo a maquinas, equipos y herramientas que se utilicen diariamente y tener buen seguimiento del estado de los materiales e implementos de seguridad que utilizan los trabajadores con la finalidad de que puedan realizar sus actividades correctamente, evitando los accidentes laborales.

Se recomienda establecer un sistema de motivación e incentivos que cubran las expectativas reales de los miembros de la empresa con la finalidad de que los empleados se involucren y se comprometan más con la organización.

Se recomienda realizar una inducción al personal cuando se esté incorporando a la empresa acerca de todas las políticas con las que cuenta la organización, de que trata cada una de ellas, entregando en lo informado recomendaciones para su buen uso y la importancia de su cumplimiento.

Promover una buena integración de los nuevos empleados, consiguiendo que desde el primer momento se sientan parte de la empresa, fomentando un buen ambiente de trabajo, donde todos los trabajadores se sientan parte del mismo grupo y de esta manera puedan desempeñarse mejor en sus actividades.

Se recomienda que se identifique las necesidades de la empresa, para establecer programas de capacitación a los empleados con la finalidad que adquieran nuevos conocimientos que les permitan seguir desarrollando sus habilidades para realizar correctamente las tareas que les corresponde en su empresa ,llegando a cumplir con los objetivos esperados.

Se recomienda que se reconozca el desempeño de las funciones de los trabajadores, que se trabaje en la motivación de cada colaborador por medio de charlas y que haiga un sistema de reconocimiento por parte de la empresa por cumplir con las actividades realizadas, de esta manera se fortalecerá la relación

existente entre la empresa y el trabajador.

Se recomienda tomar en cuenta las ideas, opiniones y sugerencias de los empleados, de esta manera los colaboradores se sentirán identificados con la organización, dándose cuenta que son el factor clave para que la empresa funcione y de esta manera se estará reforzando una buena relación entre jefe y empleado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- Alonso, J. (Ed.). (2016). *Psicología 2° Bachillerato*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a. ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Del Carmen, M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. México: Ediciones Díaz de Santos.
- García, A. y Uscanga, T. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Recuperado de https://issuu.com/econoboy_conde/docs/dmt
- Hernández, R. (2007) *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*, España: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. ed.). México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: McGraw-Hill
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad* (3a. ed.). España: Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a. ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Zarcovich, P. (2005). *Metodología de la investigación* (5a. ed.). México: McGraw-Hill

REVISTAS

Manso, J. (27 de abril de 2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

DOCUMENTOS EN LÍNEA

Adams, S. (2013). *México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam*. Mexico: Forbes. Recuperado de <http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/#gs.ap1ZBJ8>

El sueldo, el mayor motivo de insatisfacción laboral de los españoles. (24 de noviembre de 2015). Lima: cuatro. Recuperado de http://www.cuatro.com/noticias/sociedad/sueldos_Espana-insatisfaccion_laboral_Espana-remuneracion_Espana_0_2088975239.html

España, entre los países que menos talento retiene y con menos motivación laboral. (29 de noviembre de 2016). España: 20 minutos. Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/2900350/0/talento-ranking-imd-espana/>

Larraz, I. (2010). *El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo*. Colombia: El tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobre-satisfaccion-laboral-14674698>

Trabajadores de Ripley cumplen tercer día de huelga por mejoras laborales. (16 de noviembre de 2013). Lima: Perú21. Recuperado de <http://peru21.pe/actualidad/trabajadores-ripley-cumplen-tercer-dia-huelga-mejoras-laborales-2157822>

Vargas, I. (2010). *Cuidado con la desmotivación laboral*. México: Expansión. Recuperado de <http://expansion.mx/mi-carrera/2010/09/15/cuidado-con-la-desmotivacion-laboral>

TESIS

Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014* (Tesis de maestría). Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf.

Alvarado, M. y Aguilar, A. (2013). *Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos – 2013* (Tesis de maestría). Repositorio Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/391/1/TESIS%20COMPLETA.pdf>

Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología). Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/110>

Bolaños, A. (2013). *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología). Repositorio Universidad de Manizales. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1322/TESIS%20LIDERAZGO%20Y%20RELACIONES%20SOCIALES.pdf?sequence=1>

Casana, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología). Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJO

[DORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf](#)

Castellano, L. y Ushiñahua, Y. (2016). *Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light-Chiclayo* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Repositorio Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4215/1/Castellanos%20Orrego%20-%20Ushi%C3%B1ahua%20Briones.pdf>

Delgado, M. y Di, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso* (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Educación). Base de datos DOCPLAYER. Recuperado de <http://docplayer.es/10731888-La-motivacion-laboral-y-su-incidencia-en-el-desempeno-organizacional-un-estudio-de-caso.html>

Díaz, J. y Gil, Z. (2016). *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la gerencia de personal de la municipalidad provincial de Trujillo en el año 2016* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración). Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2330>

Escobar, M. (2013). *El diseño e implementación de un manual de políticas y procedimientos contables para una empresa que fabrica cajas de cartón corrugado variables* (Tesis para optar el título profesional de contador público y auditor). Repositorio Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4332.pdf

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en psicología industrial/organizacional). Repositorio Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- González, J. (2009). *La motivación del personal en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos* (Tesis de maestría). Repositorio Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3375.pdf
- Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015* (Tesis de maestría). Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/103>
- Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones* (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Civil). Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4727>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Repositorio Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Jaramillo, N. y González, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía de la Celia Risaralda* (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial). Repositorio Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/65831422_86132J37.pdf?sequence=1
- Ledesma, N. (2008). *La motivación como elemento determinante para incrementar la productividad del personal en las organizaciones* (Tesis de maestría). Repositorio Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1517/1/R1001032.pdf>

- Manzo, E., Zuljay, R., Moncallo, P. y Nadia, M. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados con la calidad de vida laboral percibida* (Tesis para optar el título profesional en ciencias económicas y sociales). Repositorio Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1292.pdf>
- Meneses, C. (2011). *La cultura organizacional y las competencias de gestión en los sistemas de coordinación educativa artística en Madeira (Portugal)* (Tesis doctoral). Repositorio Universidad de Cádiz. Recuperado de <http://www.madeira-edu.pt/LinkClick.aspx?fileticket=M00NbuF7c7M%3D&tabid=2817>
- Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermedades en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres* (Tesis de Doctorado). Repositorio Universidad de Extremadura. Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pinto, D. (2008). *Nivel de Motivación y Satisfacción Laboral del personal de ventas multinivel en empresas que distribuyen productos Naturales y vitamínicos* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Repositorio Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/01/01/Pinto-de-Leon-Denis-Eduardo/Pinto-de-Leon-Denis-Eduardo.pdf>
- Portales, M. (2008). *Relación de la Motivación y Satisfacción Laboral con la Calidad del servicio de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote* (Tesis de Doctorado). Repositorio Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4927>
- Quintanilla, R. (2009). *Motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador* (Tesis de Maestría). Repositorio Digital Institucional UM. Recuperada de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/308/1/Tesis>

[%20Rosa%20Evila%20Quintanilla%20Morales.pdf](#)

Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Repositorio Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperada de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, E. (2017). *Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Sedajuliaca Sociedad Anónima-Juliaca* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social). Repositorio Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5605/Ramos_Paricahuua_Elsa_Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Repositorio Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, J. (2016). *Influencia de la motivación en mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Induamérica Servicios Logísticos S.A.C* (Tesis de maestría). Repositorio Universidad de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8923>

Schubert, I. (2009). *La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la ciudad de San Salvador* (Tesis de maestría). Repositorio Universidad Francisco Gavidia. Recuperado de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/851/1/158.7-S562i.pdf>

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* (Tesis de Maestría). Repositorio Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Unidad de Medida
MOTIVACIÓN LABORAL	“La motivación en el ser humano como un estado emocional que se genera dentro de una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento. Estos motivos tienen diferentes niveles de estructura y desenvolvimiento” (Koenes)	Puntuaciones del cuestionario de motivación laboral que consta de 26 preguntas, con 05 tipos de respuestas, para determinar el nivel de motivación laboral, en base a cinco niveles denominados: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Necesidades De Seguridad	Estabilidad Laboral	¿Se siente estable en la organización donde labora?	Escala
					¿Depende de la calificación de su jefe directo en la renovación de su contrato?	
					¿Se siente estable con las tareas que desempeña en su puesto de trabajo?	
				Seguridad y salud	¿La empresa muestra preocupación por su seguridad y salud brindándole un seguro contra accidentes en el trabajo?	
					¿Durante su jornada laboral cuenta con el equipo de seguridad adecuado?	
					¿La empresa lo capacita acerca de las señalizaciones de seguridad que existen?	
					¿La empresa cuenta con protocolos de emergencia en casos de accidentes?	
				Ingresos y Recursos	¿Considera que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	
					¿Considera que el salario mensual que le brinda la empresa es mejor que de otra compañía?	
			¿Le alcanza el salario mensual para solventar las deudas que tiene que pagar durante el mes?			
			Beneficios para el trabajador	¿Los beneficios que recibe son justos con el trabajo que realiza?		
				¿Los beneficios son equitativos para todos los trabajadores en la organización?		
				¿Se siente a gusto con los beneficios que ofrece la empresa?		
			Necesidades Sociales	Participación	¿Tiene participación en las decisiones de su área?	Escala
					¿Le gustaría que tomen su opinión para los procesos de la empresa?	
¿Le gustaría participar en la realización de actividades que no pertenece a su puesto de trabajo?						
Aceptación	¿Las buenas relaciones con sus compañeros lo motiva para realizar bien sus actividades?					
	¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros del área?					

	citado por Meneses, 2011,p.18)			por los colegas	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?		
			Factores de higiene	Clima laboral	¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo?	Escala	
							¿Mantiene una buena relación con su jefe?
							¿Se siente orgulloso por ser parte de la empresa?
							¿Se siente preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la forma de trabajar?
				Reglamento Interno	¿La empresa brinda capacitaciones para explicarle las reglas o normas que debe respetar en su trabajo?		
							¿Siente que las reglas impuestas por la empresa son justas con el trabajador?
					¿La empresa brinda al trabajador su reglamento interno al momento de su ingreso a la organización?		
SATISFACCION LABORAL	La satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. La concibe como un	Puntuaciones del cuestionario de motivación laboral que consta de 37 preguntas, con 05 tipos de respuestas, para determinar el nivel de satisfacción laboral, en base a cinco niveles denominados : siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente de Trabajo	¿Las herramientas tecnológicas que utiliza facilitan las actividades de su puesto de trabajo?	Escala	
							¿La iluminación que tiene las áreas de la empresa facilitan su actividad diaria?
							¿En su empresa existe una adecuada ventilación?
							¿El horario laboral se ajusta a mis necesidades?
				Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Reconocimiento		¿Se siente satisfecho con la forma en que la empresa reconoce a sus empleados?
							¿Está satisfecho con los elogios que recibe por hacer bien su trabajo?
							¿Su jefe muestra su reconocimiento a los empleados a través de sus palabras y acciones?
				Políticas Administrativas	Normas y Reglas		¿La empresa cumple con las leyes laborales?
							¿La visión, estrategia y metas de la empresa son entendidas por los trabajadores?
					Valores		¿Entiende los valores de la organización?
							¿Los jefes y supervisores cumplen con los valores en la organización?
							¿La empresa trata a todos por igual?
					¿Siente que respetan la puntualidad al momento de marcar su asistencia?		
			¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo?				

proceso dinámico que permite la comparación entre factores.(Thurman citado por Pablos, 2016,p.56)	nunca.	Relaciones Sociales	Compañerismo	¿Se siente satisfecho con la comunicación que hay entre los trabajadores de la empresa?	Escala
				¿Le gusta el espíritu de cooperación que hay entre compañeros?	
				¿Considera que en el trabajo tiene la oportunidad de desarrollar amistades entre sus compañeros de trabajo?	
		Desarrollo Personal	Oportunidades de Formación	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?	Escala
				¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	
				¿Está satisfecho con las oportunidades de ascenso que hay en el puesto que desempeña?	
				¿Está satisfecho con la forma que está progresando en la compañía?	
		Desempeño de Tareas	Reto del trabajo	¿Siente que sus objetivos profesionales pueden ser alcanzados en esta empresa?	
				¿Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto sé lo que se espera de mí?	
				¿Se siente orgulloso del trabajo que realiza?	
				¿Se siente identificado con las funciones que tiene su cargo?	
				¿Se mantiene ocupado en el trabajo?	
				¿La cantidad de trabajo que realiza es la adecuada?	
		Relación Con la Autoridad	Supervisión	¿Tiene libertad para aplicar su propio criterio en su puesto de trabajo?	
				¿Considera que la cantidad de trabajo le permite realizar un trabajo de calidad?	
				¿Recibe información por parte de su jefe de cómo desempeña su puesto de trabajo?	
¿Su jefe lo motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?					
		¿Se siente satisfecho por la manera de su jefe se dirige a los trabajadores?			
		¿Recibe apoyo por parte de su jefe?			

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL

Encuesta

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema **Motivación Laboral**; sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1.¿Se siente estable en la organización donde labora?					
2.¿Depende de la calificación de su jefe directo en la renovación de su contrato?					
3.¿Se siente estable con las tareas que desempeña en su puesto de trabajo?					
4.¿La empresa muestra preocupación por su seguridad y salud brindándole un seguro contra accidentes en el trabajo?					
5.¿Durante su jornada laboral cuenta con el equipo de seguridad adecuado?					
6.¿La empresa lo capacita acerca de las señalizaciones de seguridad que existen?					
7.¿La empresa cuenta con protocolos de emergencia en casos de accidentes?					
8.¿Considera que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?					
9.¿Considera que el salario mensual que le brinda la empresa es mejor que de otra compañía?					
10.¿Le alcanza el salario mensual para solventar las deudas que tiene que pagar durante el mes?					
11.¿Los beneficios que recibe son justos con el trabajo que realiza?					
12.¿Los beneficios son equitativos para todos los trabajadores en la					

organización ?					
13.¿Se siente a gusto con los beneficios que ofrece la empresa?					
14.¿Tiene participación en las decisiones de su área?					
15.¿Le gustaría que tomen su opinión para los procesos de la empresa?					
16.¿Le gustaría participar en la realización de actividades que no pertenece a su puesto de trabajo?					
17.¿Las buenas relaciones con sus compañeros lo motiva para realizar bien sus actividades?					
18.¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros del área?					
19.¿Se siente parte de un equipo de trabajo?					
20.¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo?					
21.¿Mantiene una buena relación con su jefe?					
22.¿Se siente orgulloso por ser parte de la empresa?					
23.¿Se siente preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la forma de trabajar?					
24.¿La empresa brinda capacitaciones para explicarle las reglas o normas que debe respetar en su trabajo?					
25.¿Siente que las reglas impuestas por la empresa son justas con el trabajador ?					
26.¿La empresa brinda al trabajador su reglamento interno al momento de su ingreso a la organización?					

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Encuesta

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema **Satisfacción Laboral**; sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1.¿El ambiente de trabajo le produce stress?					
2.¿Las condiciones de trabajo de su empresa no representa riesgos para su salud?					
3.¿Las herramientas tecnológicas que utiliza facilitan las actividades de su puesto de trabajo?					
4.¿La iluminación que tiene las áreas de la empresa facilitan su actividad diaria?					
5.¿En su empresa existe una adecuada ventilación?					
6.¿El horario laboral se ajusta a mis necesidades?					
7.¿Se siente satisfecho con la forma en que la empresa reconoce a sus empleados?					
8.¿Está satisfecho con los elogios que recibe por hacer bien su trabajo?					
9.¿Su jefe muestra su reconocimiento a los empleados a través de sus palabras y acciones?					

10.¿La empresa cumple con las leyes laborales?					
11.¿La visión ,estrategia y metas de la empresa son entendidas por los trabajadores?					
12.¿Entiende los valores de la organización ?					
13.¿Los jefes y supervisores cumplen con los valores en la organización?					
14.¿La empresa trata a todos por igual? 15.¿Siente que respetan la puntualidad al momento de marcar su asistencia?					
16.¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo?					
17.¿Se siente satisfecho con la comunicación que hay entre los trabajadores de la empresa?					
18.¿Le gusta el espíritu de cooperación que hay entre compañeros?					
19.¿Considera que en el trabajo tiene la oportunidad de desarrollar amistades entre sus compañeros de trabajo?					
20.¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?					
21.¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
22.¿Está satisfecho con las oportunidades de ascenso que hay en el puesto que desempeña?					
23.¿Está satisfecho con la forma que está progresando en la compañía?					

24.¿Siente que sus objetivos profesionales pueden ser alcanzados en esta empresa?					
25.¿Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto sé lo que se espera de mí?					
26.¿Se siente orgulloso del trabajo que realiza?					
27.¿Se siente identificado con las funciones que tiene su cargo ?					
28.¿Se mantiene ocupado en el trabajo?					
29.¿Le gusta hacer cosas diferentes de vez en cuando en el trabajo?					
30.¿La cantidad de trabajo que realiza es la adecuada?					
31.¿Tiene libertad para aplicar su propio criterio en su puesto de trabajo?					
32.¿Considera que la cantidad de trabajo le permite realizar un trabajo de calidad?					
33.¿Recibe información por parte de su jefe de cómo desempeña su puesto de trabajo?					
34.¿Su jefe lo motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?					
35.¿Se siente satisfecho por la manera de su jefe se dirige a los trabajadores?					
36.¿Recibe apoyo por parte de su jefe?					
37.¿Siente que los supervisores abusan de su autoridad?					

ANEXO 03: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

MOTIVACIÓN LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Se siente estable en la organización donde labora?	95,4000	421,156	,572	,964
¿Depende de la calificación de su jefe directo en la renovación de su contrato?	93,3000	448,900	,144	,966
¿Se siente estable con las tareas que desempeña en su puesto de trabajo?	93,9000	428,767	,749	,962
¿La empresa muestra preocupación por su seguridad y salud brindándole un seguro contra accidentes en el trabajo?	93,6000	422,489	,934	,961

¿Durante su jornada laboral cuenta con el equipo de seguridad adecuado?	93,4000	433,156	,717	,963
¿La empresa lo capacita acerca de las señalizaciones de seguridad que existen?	93,6000	429,600	,718	,963
¿La empresa cuenta con protocolos de emergencia en casos de accidentes?	93,6000	414,267	,913	,961
¿Considera que el salario básico mensual que recibe es acorde con el trabajo que realiza?	95,1000	419,878	,663	,963
¿Considera que el salario mensual que le brinda la empresa es mejor que de otra compañía?	95,6000	420,711	,588	,964
¿Le alcanza el salario mensual para solventar las deudas que tiene que pagar durante el mes?	95,5000	434,500	,328	,966
¿Los beneficios que recibe son justos con el trabajo que realiza?	94,5000	418,056	,809	,962
¿Los beneficios son equitativos para todos los trabajadores en la organización?	93,8000	424,844	,577	,964
¿Se siente a gusto con los beneficios que ofrece la empresa?	94,3000	416,011	,781	,962
¿Tiene participación en las decisiones de su área?	94,5000	417,611	,688	,963
¿Le gustaría que tomen su opinión para los procesos de la empresa?	93,9000	434,989	,480	,964
¿Le gustaría participar en la realización de actividades que no pertenece a su puesto de trabajo?	94,1000	417,211	,782	,962
¿Las buenas relaciones con sus compañeros lo motivan para realizar bien sus actividades?	93,6000	415,378	,886	,961

¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros del área?	93,8000	424,844	,808	,962
¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	94,0000	420,444	,817	,962
¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo?	94,1000	431,433	,589	,963
¿Mantiene una buena relación con su jefe?	93,8000	415,067	,784	,962
¿Se siente orgulloso por ser parte de la empresa?	94,0000	404,222	,945	,960
¿Se siente preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la forma de trabajar?	94,5000	406,056	,765	,962
¿La empresa brinda capacitaciones para explicarle las reglas o normas que debe respetar en su trabajo?	93,8000	409,733	,833	,961
¿Siente que las reglas impuestas por la empresa son justas con el trabajador?	94,1000	413,211	,744	,962
¿La empresa brinda al trabajador su reglamento interno al momento de su ingreso a la organización?	93,7000	405,122	,904	,961

SATISFACCIÓN LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	37

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El ambiente de trabajo le produce stress?	133,7000	473,789	-,579	,953
¿Las condiciones de trabajo de su empresa no representan riesgos para su salud?	133,3000	467,789	-,415	,953
¿Las herramientas tecnológicas que utiliza facilitan las actividades de su puesto de trabajo?	132,0000	408,000	,838	,942
¿La iluminación que tiene las áreas de la empresa facilita su actividad diaria?	132,3000	406,900	,705	,943
¿En su empresa existe una adecuada ventilación?	132,7000	402,011	,867	,941

¿El horario laboral se ajusta a mis necesidades?	132,3000	410,233	,688	,943
¿Se siente satisfecho con la forma en que la empresa reconoce a sus empleados?	132,8000	413,956	,746	,943
¿Está satisfecho con los elogios que recibe por hacer bien su trabajo?	132,7000	431,122	,450	,945
¿Su jefe muestra su reconocimiento a los empleados a través de sus palabras y acciones?	132,9000	422,767	,547	,944
¿La empresa cumple con las leyes laborales?	132,1000	418,767	,787	,943
¿La visión, estrategia y metas de la empresa son entendidas por los trabajadores?	132,4000	420,044	,629	,944
¿Entiende los valores de la organización?	132,5000	420,278	,793	,943
¿Los jefes y supervisores cumplen con los valores en la organización?	132,0000	417,333	,924	,942
¿La empresa trata a todos por igual?	132,7000	407,122	,761	,942
¿Siente que respetan la puntualidad al momento de marcar su asistencia?	131,9000	431,878	,444	,945
¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo?	132,4000	431,378	,607	,944
¿Se siente satisfecho con la comunicación que hay entre los trabajadores de la empresa?	132,4000	433,600	,521	,945
¿Le gusta el espíritu de cooperación que hay entre compañeros?	132,3000	438,678	,226	,946
¿Considera que en el trabajo tiene la oportunidad de desarrollar amistades entre sus compañeros de trabajo?	132,2000	431,067	,586	,944

¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?	132,3000	424,456	,748	,943
¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	132,3000	420,456	,738	,943
¿Está satisfecho con las oportunidades de ascenso que hay en el puesto que desempeña?	132,9000	414,544	,743	,943
¿Está satisfecho con la forma que está progresando en la compañía?	132,5000	419,167	,633	,944
¿Siente que sus objetivos profesionales pueden ser alcanzados en esta empresa?	132,6000	425,822	,609	,944
¿Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto sé lo que se espera de mí?	132,7000	408,900	,862	,942
¿Se siente orgulloso del trabajo que realiza?	132,2000	417,289	,893	,942
¿Se siente identificado con las funciones que tiene su cargo?	132,5000	422,500	,624	,944
¿Se mantiene ocupado en el trabajo?	132,4000	409,378	,892	,941
¿Le gusta hacer cosas diferentes de vez en cuando en el trabajo?	132,3000	430,456	,720	,944
¿La cantidad de trabajo que realiza es la adecuada?	132,3000	417,122	,834	,942
¿Tiene libertad para aplicar su propio criterio en su puesto de trabajo?	132,5000	420,056	,800	,943
¿Considera que la cantidad de trabajo le permite realizar un trabajo de calidad?	132,3000	416,011	,680	,943
¿Recibe información por parte de su jefe de cómo desempeña su puesto de trabajo?	132,6000	425,378	,622	,944

¿Su jefe lo motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?	132,7000	413,122	,693	,943
¿Se siente satisfecho por la manera de su jefe se dirige a los trabajadores?	132,3000	420,678	,732	,943
¿Recibe apoyo por parte de su jefe?	132,2000	429,289	,525	,944
¿Siente que los supervisores abusan de su autoridad?	134,0000	485,111	-,674	,956

ANEXO 04: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta de Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Satisfacción laboral que tienen los trabajadores.

DIRIGIDO A: Los trabajadores del área Logística de la empresa Wong en el distrito de Villa el Salvador.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: INGENIERO INDUSTRIAL

VALORACIÓN:

SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	---------------------	---------------	------------	-------

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta de Motivación Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Motivación laboral que tienen los trabajadores.

DIRIGIDO A: Los trabajadores del área Logística de la empresa Wong en el distrito de Villa el Salvador.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: INGENIERO INDUSTRIAL

VALORACIÓN:

SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	---------------------	---------------	------------	-------

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta de Motivación Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Motivación laboral que tienen los trabajadores.


DIRIGIDO A: Los trabajadores del área Logística de la empresa Wong en el distrito de Villa el Salvador.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Baigalupo Pozo Juan

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	---------------------	---------------	------------	-------


Econ. JUAN BAIGALUPO POZO
MBA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Especialista en Investigación Cuantitativa
DOCENTE - UNIVERSITARIO

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta de Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Satisfacción laboral que tienen los trabajadores.

DIRIGIDO A: Los trabajadores del área Logística de la empresa Wong en el distrito de Villa el Salvador.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Baigalupo Pozo Juan

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	---------------------	---------------	------------	-------


Econ. JUAN BAIGALUPO POZO
MBA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Especialista en Investigación Cuantitativa
DOCENTE - UNIVERSITARIO

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta de Motivación Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Motivación laboral que tienen los trabajadores.

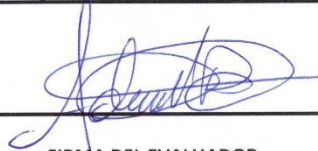
DIRIGIDO A: Los trabajadores del área Logística de la empresa Wong en el distrito de Villa el Salvador.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vargas Diaz Ademar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	---------------------	---------------	------------	-------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Encuesta de Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de Satisfacción laboral que tienen los trabajadores.

DIRIGIDO A: Los trabajadores del área Logística de la empresa Wong en el distrito de Villa el Salvador.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vargas Diaz Ademar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	---------------------	---------------	------------	-------



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 05: CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN DE ESTUDIO

Lima, 09 de Diciembre del 2016



Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de acreditar que el estudiante que se encuentra culminando la carrera de Administración de empresas de la Universidad Autónoma del Perú, el señor Kevin Augusto Almeida Bazaldúa ha tenido el permiso para realizar la tesis en base de la empresa Wong S.A. y acceso a la misma con fines de obtener información que le permita desarrollar su proyecto de investigación de grado o de fin de carrera, sobre el tema de investigación relacionado a "Motivación Laboral y Satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima-2016" ,cuyo estudio contribuirá en la empresa positivamente.

Atentamente,



Juan Gonzales Evangelista

Encargado Logístico de Picking

ANEXO 6. INFORME DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main content area shows the title page of a thesis from the Universidad Autónoma del Perú, Faculty of Business Sciences, Administration Career. The thesis title is "MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCION EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WONG.S.A. LIMA-2016". The author is Kevin Augusto Almeida Bazaldua. The advisor is listed as "ASESOR".

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) shows a total match rate of 13%. A list of matches includes a source from "biblio3.url.edu.gt" with a 13% match rate.

At the bottom of the window, the status bar indicates "Página: 1 de 110" and "Número de palabras: 26357". The Windows taskbar at the very bottom shows the system tray with the date and time: "08:06 p.m. 08/09/2017".