



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL PIURA, AGENCIA
BARRANCA, 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

JHAKELINE ELIUD COTRINA VILLARREAL

ASESOR:

DANIEL ALBERTO O. VALENZUELA GONZALES

*Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"*

.....
M(o). Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez
DNU 394

Huacho – Perú

2022

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dra. Flor Victoria Pichilingue Nuñez
Presidente

Dr. Jesus Jacobo Coronado Espinosa
Secretario

Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala
Vocal

M(o). Daniel A. Valenzuela Gonzales
Asesor

Título:

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL PIURA, AGENCIA
BARRANCA, 2021**

DEDICATORIA

A mi persona por no rendirme y estar constante en mi proyecto siendo positiva en todo momento, a mis Padres por su apoyo incondicional y confiar en mi capacidad de que si lo lograría, a mis 7 Hermanos por la motivación y el empujo que me daban a diario, a ti mi niña Jelina Jasari que estas en el cielo, a mi sobrino Sebastián Gabriel que me llena de alegría.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor y misericordia y permitir que a pesar de los momentos difíciles que vivimos en estos momentos por la pandemia estas ahí cuidando de mi salud, porque de ti viene la sabiduría y todo lo que somos te lo debemos a ti mi Dios.

A mis Padres, Gabriel Cotrina Rosario y Elida Villarreal Urreta por darme amor y cuidar de mi, he inculcarme la importancia de estudiar y poder lograr mis Objetivos.

A mi Asesor por ayudarme con mi proyecto y poder dar un paso muy importante en el ámbito Profesional.

ÍNDICE GENERAL

TITULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	03
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	04

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	05
2.1.1. Investigaciones internacionales	05
2.1.2. Investigaciones nacionales	06
2.2. Bases Teóricas	07
2.3. Definiciones de términos básicos	28
2.4. Hipótesis de investigación	29
2.4.1. Hipótesis General	29

2.4.2. Hipótesis Específicas	29
2.5. Operacionalización de las variables	29

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	31
3.2. Población y muestra	31
3.2.1. Población	31
3.2.2. Muestra	31
3.3. Técnicas de recolección de datos	32
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	32

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	33
4.2. Contrastación de hipótesis	45

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	49
------------------------------	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	53
6.2. Recomendaciones	54

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas	55
7.2. Fuentes electrónicas	56

ANEXOS	58
---------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultado de las dimensiones de motivación laboral	33
Tabla 2.	Resultados de los indicadores de la dimensión organización	34
Tabla 3.	Resultados de los indicadores de la dimensión relacionales	35
Tabla 4.	Resultado de los indicadores de la dimensión salario	36
Tabla 5.	Resultado de motivación laboral	37
Tabla 6.	Resultados de las dimensiones de satisfacción laboral	38
Tabla 7.	Resultados de los indicadores de la dimensión factores extrínseco	39
Tabla 8.	Resultados de los indicadores de la dimensión factores intrínsecos	40
Tabla 9.	Resultados de la variable satisfacción laboral	41
Tabla 10.	Resultados de las dimensiones de motivación laboral según la satisfacción laboral	42
Tabla 11.	Resultados de la motivación laboral según la satisfacción laboral	43
Tabla 12.	Pruebas de normalidad	44
Tabla 13.	Prueba de Rho de Spearman entre motivación laboral y satisfacción laboral	45
Tabla 14.	Prueba de Rho de Spearman entre la organización y satisfacción laboral	46
Tabla 15.	Prueba de Rho de Spearman entre las relaciones y satisfacción laboral	47
Tabla 16.	Prueba de Rho de Spearman entre el salario y satisfacción laboral	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Resultado de las dimensiones de motivación laboral	33
Figura 2.	Resultados de los indicadores de la dimensión organización	34
Figura 3.	Resultados de los indicadores de la dimensión relacionales	35
Figura 4.	Resultado de los indicadores de la dimensión salario	36
Figura 5.	Resultado de motivación laboral	37
Figura 6.	Resultados de las dimensiones de satisfacción laboral	38
Figura 7.	Resultados de los indicadores de la dimensión factores extrínseco	39
Figura 8.	Resultados de los indicadores de la dimensión factores intrínsecos	40
Figura 9.	Resultados de la variable satisfacción laboral	41
Figura 10.	Resultados de las dimensiones de motivación laboral según la satisfacción laboral	42
Figura 11.	Resultados de la motivación laboral según la satisfacción laboral	43
Figura 12.	Motivación laboral y la satisfacción laboral	45
Figura 13.	Organización y la satisfacción laboral	46
Figura 14.	Relaciones y la satisfacción laboral	47
Figura 15.	Salario y la satisfacción laboral	48

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021. Métodos: La presente investigación es de tipo aplicada, nivel es correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 27 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,940). Resultados: Respecto a la motivación laboral el 41.4% manifiesta que presenta una alta motivación, el 27.6% manifiesta que presenta una motivación regular y el 31% evidenció una motivación baja. Respecto a la satisfacción laboral el 48.3% presenta insatisfacción, el 27.8% evidencia una mediana satisfacción y el 24.1% se encuentra satisfecho. Conclusión: Existe una correlación positiva moderada ($r = 0,953^{**}$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.

Palabras clave: Organización, relaciones, salario.

ABSTRACT

Objective: To establish how motivation influences the job satisfaction of the workers of Caja Municipal Piura, Barranca agency, 2021. **Methods:** This research is applied, level is correlational, non-experimental design, quantitative approach. The population is 27 workers. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.940). **Results:** Regarding work motivation, 41.4% state that they present high motivation, 27.6% state that they present regular motivation and 31% showed low motivation. Regarding job satisfaction, 48.3% present dissatisfaction, 27.8% show medium satisfaction and 24.1% are satisfied. **Conclusion:** There is a moderate positive correlation ($\rho = .953^{**}$; $p = 0.00$), which is why it is concluded that motivation significantly influences the job satisfaction of the workers of the Caja Municipal Piura, Barranca agency, 2021.

Keywords: Organization, relationships, salary.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día aspectos como el desarrollo y la eficiencia se vinculan cercanamente con la motivación. La motivación en la personal resulta fundamental, ya que son técnicas que impactan directamente en la realización y esfuerzos del personal para lograr una labor eficaz, ya que se ha comprobado que toda persona reacciona a las incitaciones impuestas, mientras más estimulado se encuentre mayor será su satisfacción y, por ende, tendrá un mejor desempeño.

Los trabajadores y el desempeño son bases esenciales para una empresa. Por lo general, la dirección se inclina por incrementar la eficiencia y eficacia de las personas y, al mismo tiempo, se enfoca en sus carencias. Si se requiere lograr el éxito es importante que tanto los intereses del trabajador como de la empresa coincidan. La fuente de satisfacción labora varían de una persona a otra. Alguna fuente importante para la mayoría de trabajadores es el desafío que significa el trabajo, el valor que representa el trabajo para estos, las acciones físicas que involucran, las condiciones laborales, los incentivos por parte de la organización, la esencia de los colegas, entre otros. lo que recomienda la importancia de la satisfacción en el trabajo es necesario considerar como fruto de la experiencia en el trabajo por la persona.

Es por ello que tiene como objetivo general establecer de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ambiente global se han realizado distintas investigaciones acerca de los problemas que genera tener en la organización personal insatisfecho. Estudios como el elaborado por Astudillo (2019) señala que los trabajadores insatisfechos por ciertas causas no respetan los niveles jerárquicos; lo que causa incomodes en los trabajadores de las diferentes áreas, donde comienzan a sentirse descontentos y generando un clima tenso que perjudica a la organización. Por otro lado, una investigación realizada sobre motivación laboral, Calvache (2016) señaló que las organizaciones muchas veces no toman en cuenta la importancia de la motivación, por lo que no cultivan en sus trabajadores la capacidad para desempeñar sus funciones con calidad y la habilidad para crear, ocasionando la falta de personal motivado.

A nivel nacional, Ramos (2019) señala que algunas dificultades como la ausencia de comunicación, el carente reconocimiento colectivo y emocional, intervienen de manera seguida en el trabajo, incidiendo en su eficiencia y motivación en el personal, mostrándose descontentos con su entorno laboral donde participan. Asimismo, Seijas (2020) afirma que los trabajadores insatisfechos muestran un grado de compromiso bajo hacia la empresa que laboran lo que genera una rotación del personal alta y poco desenvolvimiento aspectos que los hacen indispensable en su puesto de trabajo perjudicando a la organización.

Hoy en día aspectos como el desarrollo y la eficiencia se vinculan cercanamente con la motivación. La motivación en la personal resulta fundamental, ya que son técnicas que impactan directamente en la realización y esfuerzos del personal para lograr una labor eficaz, ya que se ha comprobado que toda persona reacciona a las incitaciones impuestas, mientras más estimulado se encuentre mayor será su

satisfacción y, por ende, tendrá un mejor desempeño. Por lo tanto, considerando lo antes dicho, podemos observar que la motivación es una variable que influyen en muchos aspectos en el trabajador, por ende, el presente estudio tiene como objetivo establecer como la estimulación viene influyendo en la complacencia profesional de los colaboradores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca.

La Caja Municipal Piura es una institución financiera creada en el año 1982. Cuya misión es la inclusión financiera que cambia constantemente para dar una mejor comodidad a sus clientes. Cuenta con una red de cajas que de más de 1000 en el país para dar una alta cobertura de servicio a su clientela (prestatarios y ahorristas).

En la Caja Municipal Piura se ha detectado bajos niveles de satisfacción laboral lo que le ha generado diferentes inconvenientes esto debido a que los jefes no tienen la mejor disposición cuando se les solicita una consulta sobre el trabajo; muchas las actividades que realizan los trabajadores lo consideran como algo de poca importancia ya que son rutinarias; la distribución física del entorno laboral no facilita el desempeño de las funciones; los trabajadores sienten que su sueldo está muy debajo en relación al esfuerzo que realizan; falta de reconocimiento cuando trabajan más de las horas reglamentarias.

En relación a la motivación laboral en la Caja Municipal Piura también se han observado ciertas deficiencias ya que no se tiene un control sobre el progreso que tiene el personal al culminar su tarea, por lo que es difícil resaltar los puntos débiles en cada uno; la falta de compañerismo pues en su mayoría los trabajadores no les agrada trabajar en equipo porque sienten que hay preferencias; los superiores no se muestran preocupados por construir relaciones cercanas con los subordinados creando así un ambiente tenso; el estilo de liderazgo impartido no es del agrado de todos ya que no logran alinear al personal con los valores, visión y misión de la empresa.

Si la Caja Municipal Piura no presta atención los puntos débiles antes mencionados tendrá una alta rotación de personal, disminuyendo su productividad poniendo en riesgo su rentabilidad.

Por ello, es importante que la Caja Municipal Piura implemente un programa de reconocimiento remunerativo, a través de compensaciones beneficiosas para el personal, así como crear oportunidades de ascenso que incentive al personal, logrando así los propósitos y metas establecidas por la organización.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera la organización influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021?
- b. ¿De qué manera las relaciones influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021?
- c. ¿De qué manera el salario influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer de qué manera la organización influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.
- b. Establecer de qué manera las relaciones influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.
- c. Establecer de qué manera el salario influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación metodológica: Su validez metódica se encuentra en la formulación de un instrumento científico de recolección de datos el cuál será de apoyo para estudios posteriores a evaluar la motivación laboral, y también evaluar la satisfacción laboral, donde tendrá el respaldo de un sustento teórico elegido con objetividad para lograr que el estudio tenga los resultados deseado.

Justificación teórica: Puesto que el estudio tiene por objeto saber si la Caja Municipal Piura viene motivando adecuadamente a su personal, y de esta manera analizar la influencia en la satisfacción del personal, siendo temas relevantes para la propia empresa.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: Caja Municipal Piura, provincia de Barranca, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: octubre del año 2020 a mayo del año 2021.
- Delimitación social: trabajadores de la Caja Municipal Piura.
- Delimitación semántica: Motivación y Satisfacción laboral.

Chiavenato (2015) define motivación laboral como “elementos que realiza la organización de manera positiva con el personal para alcanzar los objetivos organizacionales de forma eficaz” (p. 375).

Bateman y Snell (2009) define a la complacencia laboral de modo “aquella que es esencialmente relevantes para el personal de servicios enfocado hacia los vínculos” (p. 494).

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación pudo realizarse gracias a que se dispuso de diferentes recursos como monetarios, personal y bienes que hicieron posible el estudio. Igualmente, se tuvo el tiempo y el permiso de la institución financiera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Figuroa (2018), “Estudio de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil”, la cual fue aceptada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. La indagación tuvo como objetivo valorar el grado de complacencia profesional y el indicio de burnout en los trabajadores que laboran en la pequeña y microempresa productiva. La investigación es de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 50 empleados. La indagación usó como técnica de recopilación de información la encuesta y como herramienta el cuestionario. La indagación tuvo como conclusión que “los empleados de la Pyme comercial se sienten descontentos y con un bajo del Síndrome de Burnout” (p.114).

Gordón (2018), “La motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato”, la cual fue aceptada Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La indagación tuvo como objetivo establecer de qué modo interviene la estimulación profesional en el ejercicio de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena “SAC” Ltda. en la Ciudad de Ambato. Es una indagación exploratoria, descriptiva, correlacional. La población estuvo conformada por 81 colaboradores. La indagación usó como técnica de recopilación de información la encuesta y como herramienta el cuestionario. La indagación tuvo como conclusión que “la motivación laboral influye en el desempeño de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena

SAC Ltda. en la Ciudad de Ambato” (p.75), asimismo menciona que “la motivación se puede entender a partir de las circunstancias o estados que activan un individuo que tiene comportamientos o que tiene sus objetivos específicos” (p.75).

Pérez (2014), “El liderazgo y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones”, la cual fue aceptada por la Universidad Tecnológica Equinoccial. La indagación tuvo como objetivo establecer en qué medida influye el liderazgo en la complacencia profesional de los empleados de una empresa de Telecomunicaciones. La investigación es de tipo explicativo y correlacional. La población fue de 30 individuos. La indagación usó como técnica de recopilación de información la encuesta y como herramienta el cuestionario. La indagación tuvo como conclusión que “la satisfacción laboral influye en los resultados organizacionales y el liderazgo influye en la satisfacción laboral” (p.68).

2.1.2. Investigaciones nacionales

Zeceovich (2020), “La motivación laboral y su relación con el talento humano de la Caja Arequipa en Tingo María - 2018”, la cual fue aceptada por Universidad de Huánuco. La indagación tuvo como objetivo el establecer la relación entre la motivación profesional y el talento humano de la caja Arequipa en Tingo María. Es una indagación de tipo aplicativo, descriptivo. La población estuvo conformada por 24 empleados. La indagación usó como técnica de recopilación de información la encuesta y como herramienta el cuestionario. La indagación tuvo como conclusión que “existe relación entre las variables motivación laboral y talento humano, dicha relación es de carácter negativa, vale decir que es indirecta para este estudio” (p. 60).

Silva (2019), “Clima organizacional y motivación laboral de las áreas de operaciones y créditos de una Caja Municipal sede Chiclayo - 2018”, la cual fue aprobada por Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La indagación tuvo como objetivo establecer el nivel de correspondencia que hay entre el ambiente de organización y la estimulación profesional de las zonas de Operaciones y Créditos de una Caja Municipal Sede Chiclayo. Es una

indagación aplicada, correlacional y de no experimental. La población estuvo conformada por 39 individuos. La indagación usó como técnicas de recopilación de información la encuesta y como instrumentos el cuestionario. La indagación tuvo como conclusión que “existe una relación baja entre las variables en estudio” (p. 81).

Arrué (2017), “La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de MiBanco, Banco de la Microempresa S.A., Agencia Matriz Chiclayo”, la cual fue aceptada por Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú. La indagación tuvo como objetivo el establecer la correspondencia que hay entre la estimulación y la complacencia profesional de los colaboradores de MiBanco, Banco de la Microempresa S.A., Agencia Matriz Chiclayo. Es una indagación de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 33 colaboradores. La indagación usó como técnica de recopilación de información la encuesta y como instrumentos el cuestionario. La indagación tuvo como conclusión que “existe una relación entre las variables de la entidad bancaria en estudio” (p.151).

2.2. Bases teóricas

Variable independiente: Motivación

A. Definiciones

Chiavenato (2015) define a la motivación como elementos que realiza la empresa de manera positiva con el personal para alcanzar los objetivos organizacionales de forma eficaz.

Robbins y Coulter (2014) lo conceptualizan como la serie de pasos que influyen en la energía, rumbo y constancia de empeño de las personas para alcanzar los objetivos en una organización.

Koontz y Weihrich (2013) lo conceptualizan a la motivación como los actos que ejecuta una empresa para que el personal actúe y se comporte de cierto modo. Para ello la organización realiza una mezcla de una serie de pasos mentales, físicos y psíquicos que determina de qué manera se actúa y cómo la energía es direccionada.

Schermerhorn (2010) precisa a la estimulación a los estándares de calidad que posee la empresa a su personal y que incide de manera positiva en el nivel del personal y la persistencia de éste con su trabajo y así lograr los objetivos.

B. Dimensiones de motivación

Martínez (2013) sostiene que hay ciertos elementos claves que impactan en la motivación del personal en una empresa, los cuales se mencionaran a continuación:

a. Organización

Sobre este punto son elementos que impactan perjudicialmente en la motivación del personal, son elementos propios de la empresa. Sus indicativos son:

- Agendas repartidas inadecuadamente
- Situación no provechosa
- Inspecciones suspicaces
- Aburrimientos administrativos

b. Relaciones

Sobre aquel punto hace referencia a los vínculos que concreta con sus amigos del centro laboral. Sus indicadores son:

- Ambiente de presión
- Competencia negativa
- Competencias interpersonales
- Jerarca ineficaz

c. Salario

Sobre aquel punto es el pago percibido por el empleado por la empresa en la labor desempeñada en una empresa. Sus indicativos son:

- Confrontaciones en desigualdades con lo que se lograría conseguir en los demás sitios.

- Método de sueldo sin correspondencia con el valor de los bríos.

C. Importancia de la motivación

Martínez (2013), los trabajadores y el desempeño son bases esenciales para una empresa. Por lo general, la dirección se inclina por incrementar la eficiencia y eficacia de las personas y, al mismo tiempo, se enfoca en sus carencias. Si se requiere lograr el éxito es importante que tanto los intereses del trabajador como de la empresa coincidan. Al conseguir integrar las metas de la empresa con las metas de cada trabajador, logrará que los trabajadores en cada nivel, aparte de su presencia física, muestren atención, esfuerzo e interés propio. El trabajador hará esfuerzos por satisfacer las carencias de toda índole que requiere la empresa y será parte de la misma conforme esta muestre preocupación por satisfacer sus carencias, no solo en términos monetarios (salario). Cuando un trabajador no muestra interés por su labor, la rechazará de manera inmediata, tendrá un desempeño deficiente, no prestará el interés necesario. Por el contrario, ciertos trabajadores que se identifican con su labor tendrán iniciativas, mostrarán un mayor esfuerzo y energía.

D. Dinámica de la motivación

Lovelock y Wirtz (2009) mencionan que la motivación fomenta a los clientes adquirir y se activa a través de la presión psíquica producida por las carencias que no fueron satisfechas. Los consumidores trabajan, consiente en inocentemente, para disminuir esa tensión por medio de la elección de objetivos y comportamientos siguientes que, conforme a estos, complacerán sus carencias, dejándolos libres como efecto de la presión experimentada. La retribución se consigue ciertamente dependerá de las acciones tomadas. Las cualidades de la identidad conducen a los objetivos los individuos, asimismo las acciones elegidas para realizarlas.

La función primordial del marketing hace referencia en reconocer las carencias y complacerlas. Los especialistas en mercados no originan sus carencias, pese a que a la mayoría de empresas hacen esfuerzos por que los clientes tengan un conocimiento más concreto sobre sus carencias, o sea

aquellas que aún no han sido identificadas. Las organizaciones con mayor éxito determinan sus negocios en cuestión de carencias de los clientes que pueden complacer, más que los bienes que elaboran y venden. Como las carencias esenciales de los clientes no tienen cambios aunque los bienes que los complacen sí, una perspectiva corporativa en la realización de los bienes que complacerán las carencias de los clientes asegura que la organización esté en constante vanguardia en el hallazgo de soluciones nuevas y concretas. Al realizarlo, las empresas son más proclives a la supervivencia y desarrollarse, aunque se enfrenten a una competencia constante o condiciones monetarias desfavorables. A diferencia, las empresas que se determinan por los bienes que elaboran pueden tener impedimento e inclusive estar afectados o salir del mercado, si sus bienes sean remplazados por ofertas mejores de los competidores que complazcan efectivamente sus carencias.

Carencias

Se pueden identificar dos clases de carencias humanas

Carencias físicas, propias de la persona y si se complacen cooperan a sostener la existencia biológica. Podemos encontrar carencia como comida, agua, aire, ropa y protección; y el sexo.

Las carencias mentales, son aprendidas por los progenitores, también por el clima donde se desenvuelven y las relaciones con los otros. Además otras diversas, comprende las carencias de autoestima, renombre, efecto, mando y logro.

Los dos tipos de carencias perjudican al momento de adquirir un producto. Así como, todas las personas requieren protección de cosas y, consecuentemente, adquieren cosas. No obstante, la clase de hogar que consigue es consecuencia de las carencias mentales aprendidas. Un par de jóvenes profesionales inclinarse por comprar una vivienda en el centro de la ciudad, ya que es seguro que no decidan tener hijos y deseen vivir en un ambiente poco habitual, donde puedan decorarlo para impresionar a sus amistades.

Sin embargo, un par de mayor edad, donde los hijos tienen sus propias familias, decidan adquirir un hogar con alberca, club social y demás prestaciones por demás residentes, en el cual establezcan nuevas amistades y viajar juntos.

Objetivos

Los objetivos son la consecuencia de ambiciosos que buscan la conducta motivada, y cualquier comportamiento de las personas se dirige a estas. Hay dos clases de objetivos: los objetivos genéricos que consecuencia que los clientes están en busca de lograr complacer sus carencias físicas y mentales. Los objetivos determinados del bien son la consecuencia que los clientes buscan usar un bien o prestación específica. Así como, si un alumno comunica a sus progenitores que desea ser un hombre de negocios, vivirá un objetivo genérico. Por otra parte, si les dice que desea realizar una carrera en Harvard, es un ejempli de un objetivo determinado de un bien.

En proporción que el consumo empezó a verse definido por la tecnología, los mercados luego tuvieron más interés en lo que incentiva los blogueros y de los otros clientes que escriben opiniones electronicamente. Estos individuos impactan en los clientes, ya que las personas perciben que las criticas buenas o malas que realizan demás individuos es una dato confiable, que la hecha por anuncios publicitarios. De todos modos, en su mayoría los blogueros perjudican las perspectiva de muchos clientes, y son varios que han puesto esta influencia en sus publicaciones. Los especialistas en meradología estarían más cómods contando con información acerca de redactores online, donde escritos y opinones se centran en bienes y el consumo, la forma de comprender sus motivaciones para bloguear:

- Auto expresarse.
- Informr su propia vida.
- Reconcer a blogueros más famosos.

E. Perspectivas de la motivación laboral

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) nos muestran algunas perspectivas que serán de ayuda para tener un mejor entendimiento de la motivación del trabajador:

Perspectiva gerencial

Esta perspectiva se enfoca en la forma de comportarse de los gerentes y su impacto en la motivación y complacencia de su personal por medio de la comunicación individual, cuando trazan propósitos verdaderos y cuando reconocen, brindan elogios, e incentivos monetarios al personal por alcanzar los propuestos.

Perspectiva de diseño del trabajo

Esta perspectiva enfatiza principalmente el diseño de los trabajos. En ciertos, los propios gerentes pueden diseñar los puestos de trabajo, aunque esto no se da de manera continua. Por lo general, el diseño del trabajo se establece por elementos que no son posibles de cambiar con facilidad sin cambiar la tecnología o la coordinación de un área en su totalidad.

Perspectiva de la empresa

Es muy importante el contexto general de la empresa. Sus políticas y prácticas administrativas por parte de recursos humanos por lo general es un tema clave dentro de la empresa. Las oportunidades dadas como las vacaciones remuneradas, la estructura de compensación como los ascensos y las posibilidades de crecimiento como la formación pueden atraer a personal nuevo para la empresa.

Las políticas que se emplean pueden incrementar el empeño y ganas de continuar en la empresa, aunque ello está sujeta en la percepción del personal al verla justas e igualitarias.

Perspectivas de las distinciones personales

Perspectiva que explica sobre la motivación y las cualidades de los individuos. Las distinciones personales son valores, carencias, identidades, y demás atributos personales que traslada el personal a sus trabajos. Estos cambian de individuo a individuo, por lo que se denomina distinciones personales.

A medida que las distinciones personales, la motivación y la postura son temas equilibrados en la estructura biológica de un trabajador, y los gerentes pueden cambiarlos, aunque de manera limitada. ¿Cómo motiva y complacer al personal cuando estos atributos son equilibrados? Esta perspectiva plantea que

los gerentes deben utilizar su entendimiento de las distinciones personales para concebir empresas con mayor motivación y complacimento por individuos con diferentes atributos individuales. En vez de tener un trato igualitario con estos, los gerentes deben conocer personalmente a su personal y tratarlos individualmente.

F. Intervención del personal y la motivación

Griffin y Moorhead (2010) señalan que la intervención del personal en la labor asimismo puede representar un elemento fundamental en la motivación. La intervención casi permanente es suscitada a través de la gestión activa y el apoderamiento.

Los gerentes en numerosos temas emplean dichos métodos haciendo esfuerzos por mejorar la motivación de su personal. La intervención y el apoderamiento son amplitudes del diseño de puestos ya que cada uno cambia esencialmente la manera en como el personal ocurre y si el personal tiene voz en las decisiones sobre su labor. La intervención acontece si el personal tiene voz en las decisiones con correspondencia a su labor.

El apoderamiento es un procedimiento de acceder a que el personal constituya sus propósitos, decidir y solucionar dificultades dentro de su cargo y mando. Asimismo, el apoderamiento es una percepción más amplia que origina intervención de varias áreas, aunque no restringida, al entorno y el clima laboral.

G. Impulsos motivadores

Newstrom (2007) menciona que las personas desarrollan algunos impulsos motivos fruto del entorno cultura donde viven, que inciden en la manera en que las personas toman en cuenta su trabajo y a su enfoque sobre la vida.

Dicha idea separa 3 de los importantes impulsos e indica su concepto para la motivación. Sus investigaciones mostraron que los impulsos motivadores de los individuos muestran sus aspectos de cultura con los cuales habían crecido: hogar, colegio, iglesia y escritos. El estudio se centró en los siguientes impulsos.

a. Motivación de la consecución

Es un impulso que incentiva a ciertos individuos para que sean perseverantes y logren sus objetivos. Un individuo con motivación a la consecución quiere lograr metas y ascender rumbo al éxito. La consecución es vista como esencial por sí solo, no únicamente por las compensaciones que lo acompañan.

Diversos atributos definen al personal enfocado a la consecución. El personal hace mayores esfuerzos si perciben que recibirán compensación, si el riesgo es únicamente moderado y si reciben feedback específico sobre su anterior rendimiento. Las personas con este impulso asumen la responsabilidad de sus actos y frutos, controlan su ruta, buscan un feedback continuo y quieren ser parte de esfuerzos tanto personales como colectivos para alcanzar objetivos. Como las personas dedicadas a la administración, se inclinan a esperar que su personal se enfoque en la consecución. Estas elevadas expectativas dificultan en ciertas ocasiones a las personas dedicadas a la administración enfocadas a la consecución delegan con eficacia.

b. Motivación de adhesión

La motivación de adhesión es un impulso para relacionarse colectivamente con los demás. Las comparaciones del personal motivado con este impulso ilustran la manera que los dos modelos influyen en el comportamiento. Las personas enfocadas en la consecución se esfuerzan más si sus superiores les proporcionan una evaluación detallada de su comportamiento en el trabajo. Por su parte, los individuos enfocados en la adhesión laboran mejor si les elogia por sus buenas posturas y su cooperación. Los individuos motivados por la consecución eligen auxiliares capaces, toman en cuenta muy poco a sus afectos individuales respecto a estos; aquellos motivados por la adhesión seleccionan amistades agradables, ya que sienten una satisfacción interna si se encuentran con amistades y quieren autonomía para desenvolverse en el trabajo.

Los especialistas en administración con motivación por adhesión pueden tener problemas en su eficacia. Aun cuando existe una enorme preocupación por los vínculos colectivos buenos a menudo genera un clima laboral cooperativo, el excesivo interés por lo social puede interferir en el proceso vital por lograr las

metas. Los especialistas en administración enfocados en la adhesión pueden tener dificultades para delegar responsabilidad, dirigir acciones laborales e inspeccionar la efectividad de los trabajos.

c. Motivación de dominio

Es el impulso para influir en las personas, asumir el control y transformar hechos. Los individuos motivados por el dominio quieren lograr un enorme impacto en sus empresas, y están dispuestas a asumir riesgos con dicho propósito. Inmediatamente obtenido el dominio, pueden emplearlo positivos o negativos.

Las personas motivadas por el dominio son administradores por excelencia, sus impulsos se enfocan por obtener dominio organizacional y no dominio individual. El dominio organizacional es la carencia de influir en el comportamiento de los demás a beneficio de la empresa. Los individuos con dichas carencias desean el dominio a través de acciones legítimas y ascienden a puestos de liderazgo a través de un rendimiento efectivo, motivo por el que son aceptado por otros. Sin embargo, cuando los impulsos de un trabajador están enfocados de obtener dominio, pierden fiabilidad y respeto del personal y colegas, y se transforma en un líder fracasado.

H. Elementos de una motivación eficaz

Whetten y Cameron (2011) mencionan un programa que las fases para concebir un plan motivador completo y de cooperación sustentado en ideas donde el personal puede desempeñar sus funciones con eficacia y a la vez sentir satisfacción.

Es importante conocer que han cambiado notablemente las ideas que prevalecieron por décadas en los estudios con respecto a los vínculos entre la motivación, satisfacción y rendimiento. Cuando los autores utilizaron estos términos en un inicio era en un patrón: (satisfacción – motivación – motivación).

Primeramente, a medida que los estudiosos recababan información sobre los elementos de predicción y desempeño, lograron descubrir que era errónea la lógica causal satisfacción, motivación y rendimiento.

Como segundo punto, las correcciones entre dichas variables (motivación – rendimiento – satisfacción) resultaron muy bajas, recomendó agregar bastantes elementos de dicho patrón. Como, ahora sabemos que un elevado desempeño produce más satisfacción en el personal cree que su empresa hace esfuerzos por recompensar de forma eventual.

Mejor dicho, el rendimiento orienta a la satisfacción si se evidencia que los incentivos se sustentan en el rendimiento, en semejanza con la veteranía o la pertenencia. La suma de la relación existente entre rendimiento e incentivo ha mejorado bastante, ahora se entiende más las dinámicas en una organización vinculadas al rendimiento laboral, donde se han incorporado un patrón optimizado: (motivación – rendimiento – satisfacción).

I. Actividades para motivar a otros

Whetten y Cameron (2011) mencionan las siguientes actividades que son:

1. Reconozca un contexto donde el cargo de otro individuo tenga un rendimiento inferior a sus expectativas. Emplee un cuestionario de evaluación de rendimiento en el trabajo, para recolectar datos acerca de la manera en como las personas observar el contexto. Utilice el patrón diagnóstico de dicha sección y reconozca particularmente las deficiencias de rendimiento notados.

Realice una comparación de los frutos bajos sus propias perspectivas frente al contexto. Entreviste a la persona y evalúe los frutos, resaltando las áreas que no están de acuerdo. Basándose en esta evaluación, realice un plan de acción donde las partes involucradas estén de acuerdo. Si logra identificar capacidades erróneas, continúe con las acciones correctivas.

Cuando la deficiencia es un esfuerzo erróneo, emplee fases de sanción, redirección. Emplee un plan por un periodo determinado y luego, comunique los frutos.

2. Tome en cuenta sobre cierto aspecto de su labor donde sienta que su esfuerzo sea inferior a expectativas (o de las de los demás). Emplee un cuestionario de evaluación de rendimiento en el trabajo y reconozca las barreras

que impiden que tenga un buen rendimiento. Luego, realice un plan para enfrentar dichas barreras, incluya lograr que los demás se comprometan.

Cuestione su plan con las personas que son participes de su puesta en marcha y determine un grupo de acciones que estos aprueben. Emplee un plan en el transcurso de un periodo y luego, comunique los frutos.

3. Reconozcan algunos hechos donde demuestre un buen comportamiento. Pueden incluirse a amistades, integrante de la familia o colegas. Evalúe dichos contextos y reconozca una en la cual el castigo no tenga frutos.

4. Emplee fases de sanción, redirección e incentivo para elaborar un determinado plan y dar forma a la conducta de otra persona, así comenzará a dar premios por realizar buenas acciones. Comunique los frutos.

Elabore un determinado plan para gestionar un vínculo nuevo o antiguo, por ejemplo, un amigo que comience a trabajar en un proyecto nuevo. Cuestione dicho plan con el individuo involucrado y solicite recomendaciones para lograr mejorar. Tome en cuenta que sus puntos de vista sobre los temas más importantes del plan se encuentren en contexto con el otro individuo.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Mochón, Mochón y Sáez (2014) aluden que se refiere a la cualidad ordinaria de un colaborador hacia su trabajo.

Robbins (2011) lo conceptualiza como una postura que demuestra el nivel de gratificación de una persona con su labor.

Griffin y Moorhead (2010) definen a la complacencia como “el nivel hasta el que un sujeto vivencia emociones buenas y malas con su puesto laboral” (p. 472).

Bateman y Snell (2009) definen la complacencia laboral como “aquella que es esencialmente relevantes para el personal de servicios enfocado hacia los vínculos” (p. 494).

B. Dimensiones

Según Chiavenato (2017), los componentes aseedos o extrínsecos es relacionado con el medio donde trabajan las personas, asimismo con las condiciones laborales en que trabajan. La empresa es la única responsable de dichos factores, siendo los factores más destacables: la paga, las utilidades colectivas, la clase de liderazgo y el tipo de orientación, las condiciones ambientales y físicas, las pautas y direcciones de organización y el ambiente laboral:

a. Factores extrínsecos

Los componentes externos tienen un vínculo con los modos del centro donde el empleado realiza sus funciones en correspondencia a lo que la empresa se esfuerza por realizar mejoras. Aunque en un inicio solo se buscaba que la satisfacción en el laboral solo se relacione a recompensas monetarias, gratificación o sanciones; políticas que conducían a impedir la no satisfacción, aunque no se podía elevar constantemente la complacencia, por esa razón se plantean más elementos donde se centran en factores extrínsecos que sean efectivos para dar complacencia en el centro laboral.

b. Factores intrínsecos

Son aquellos que se vinculan la complacencia de un empleado entorno a las responsabilidades a su cargo y a las cualidades de sus actividades. Dichos factores podemos encontrar a las expectativas que tiene un empleado en correspondencia a su desarrollo, identificación y desarrollo profesional.

C. El grado de la satisfacción en el trabajo

Newstrom (2007) indica que la formación de tiempo alargado marca que la complacencia a lo largo de la historia ha sido cambiante de acuerdo al país.

Aun cuando el personal ha incrementado y cambiado sus expectativas al transcurrir el tiempo, también ha reformado la eficacia de las políticas de dirección. Aunque, solamente un cincuenta por ciento de los trabajadores reflejan encontrarse prudentemente satisfechos con su labor. Los trabajadores no tienen que encontrarse orgullosos, porque tales esquemas revelan que muchos

empleados no están contentos, y quizás otros más no estén satisfechos con un atributo particular de su empleo.

Asimismo, es posible que la gran mayoría de empleados “satisfechos” simplemente se han resignado a su trabajo actual, a raíz de tener una satisfacción a medias. Pese a que, en su mayoría los personales se sienten inseguros y temerosos de las organizaciones prescritas de las prestaciones de millas, como fruto de intentos para optimizar la efectividad empresarial. No es continuo el grado de satisfacción dentro de los grupos, sino que se relaciona a diferentes elementos. En estudio de estos hace posible que las personas especialistas en administración prevean grupos de grupos que se inclinen a tener comportamientos erróneos fruto de la insatisfacción. Los elementos clave son por la edad, la ocupación y proporción de la empresa. Acorde los trabajadores eleven su edad, en un inicio se sentirá satisfecho con su labor. Ya que sus exceptivas se vuelven más reales y se adaptan mejor a su situación laboral.

Luego su satisfacción cambia, se reduce, puesto que las promociones son constantes y ya tienen que jubilarse. Asimismo, es fácil saber que las personas con mayores cargos están más satisfechas. Es común, perciben mejores sueldos, tienen buenas circunstancias profesionales y se encuentran en cargos que les viabilizan poner en prácticas sus habilidades. Para consumir, la satisfacción laboral es más alta en pequeñas empresas o sucursales. Las grandes empresas se enfrenten a personas, mezclan métodos de ayuda y restringen el grado de cercanía entre persona, las amistades y la labor en equipo en grupo reducidos, aspectos relevantes para la mayoría de individuos.

D. Elementos que intervienen en la satisfacción laboral

Hellriegel y Slocum (2009) los principios de complacencia profesional varían de un individuo a otro. Cierta principio significativo para la mayoría de trabajadores es el desafío que significa el trabajo, el valor que representa el trabajo para estos, las acciones físicas que involucran, las condiciones laborales, los incentivos por parte de la organización, la esencia de los colegas, entre otros. lo que recomienda la importancia de la satisfacción en el trabajo es necesario considerar como fruto de la experiencia en el trabajo por el individuo. En

consecuencia, los grados más altos de falta de complacencia marcarán a los gerentes la existencia de deficiencias, como las condiciones laborales y demás resultados que se están en centro laboral que interesan particularmente a los directivos y al personal.

La lógica tradicional menciona que la satisfacción en el trabajo se enfoca de forma directa a un beneficio positivo. Un empleado contento es un óptimo empleado). No obstante, varias indagaciones han dado luces de la relación básica entre la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. El estudio demostró que la complacencia en la labor y el beneficio en el puesto se hallan valorados por el distintivo de la persona. En otras palabras, el locus revisión de la persona y los atributos de distintivo de los componentes que faltan en la relación de estas dos variables. Es necesario considerar lo complicado de vincular estas posturas con la conducta. Como cuando, las personas con mejor actitud a su trabajo, aunque poseen una baja meticulosidad, aunque llega tarde al trabajo, no asiste, no son ordenados, etc. Las posturas de gerencia ayudar a pronosticar los comportamientos ordinarios, y las posturas personales se relacionan más con conductas particulares. Los cuales permiten comprender en cierta medida la correspondencia deseada no coexiste. La complacencia en la labor es un conjunto de varias posturas que se adoptan frente a elementos del trabajo y es una postura corriente. El beneficio en un trabajo particular, como la elaboración mensual específico, a menudo no es viable pronosticar en particular con la postura corriente. Sin embargo, algunas indagaciones manifiestan el grado corriente de la complacencia en la labor y el beneficio organizacional relacionadas. En otras palabras, las compañías que tienen empleados satisfechos tienen alta eficacia que los que cuentan con trabajadores no satisfechos. Inclusive, en gerencias de la mayoría de organizaciones reconocen el vínculo existente entre la satisfacción del cliente y la complacencia de los trabajadores que tiene un trato con aquellos.

E. Estresores organizacionales que afectan la satisfacción laboral

Griffin y Moorhead (2010) marcan que existen distintos componentes que se hallan en el trabajo que ocasionan agobio.

Así podemos reconocer los agobios de organización como son la petición de trabajos, la solicitud física, las peticiones de funciones las peticiones interpersonales:

- Demandas de Tareas

Estos estresores se relacionan con una actividad determinada que realiza un individuo. Ciertas profesiones tienden a ser más estresantes.

Las ocupaciones de cirujanos, inspectores de tránsito volátil y los instructores de futbol sudamericano experto, comúnmente son sumamente agobiantes que los practicantes corrientemente, funcionarios de tickets de aeroplanos y encargados de equipo de futbol. Adelante de las imposiciones determinadas coherentes con las labores, otros semblantes de un cargo pueden trazar un ultimato físico para el bienestar de un individuo. Hay contextos no sanos en la minería de carbón y en el uso de desechos venenosos.

La protección es otra solicitud de las que puede causar agobio. No es posible alguien en un trabajo comparativamente indudable se inquiete de modo ilícito por derrochar esa ocupación.

Los ultimátum a la protección profesional logran acrecentar el agobio de manera enérgica.

Por ejemplo, el agobio por lo habitual acrecienta por medio de una compañía en el transcurso de un tiempo de relevos o seguidamente luego de una disolución con distintas compañías.

Un agobio final de solicitud de labores es la sobrecarga. Aquella sucede en el momento que un individuo sencillamente cuenta con más labores de la que puede manipular.

La sobrecarga logra ser cuantitativa (el individuo cuenta con varias labores que hacer y poco tiempo para hacerla). Tenemos que marcar que lo contrario a una sobrecarga además logra ser despreciable.

- Demandas físicas.

Son exigencias palpables que hay sobre el trabajador, aquella solicitud es un conjunto de atributos palpables del medio y las labores físicas que comprende el cargo. Un componente significativo es la temperatura.

Laborar exteriormente en temperaturas exageradas logra trascender en agobio, como también puede ser laborar en una delegación con pésima calefacción o poco aire acondicionado.

La clase obrera enervante como cargar objetos pesados o alzar envoltorios logran acarrear consecuencias análogas. El esbozo de las agencias asimismo logran ser un dilema. Una agencia mal diseñada logra entorpecer que los individuos cuenten con intimidad o originar excesiva interrelación social o escasa interrelación social. Excesiva interrelación logra entretener al individuo de sus labores, mientras que muy escasas acarrear cansancio o al aislamiento.

Del mismo modo, una escasa luminosidad, áreas de labor inconvenientes y defectuosas análogas logran originar agobio y la labor por tiempos logran causar complicaciones para los individuos debidamente al modo que conmueve su sueño y sus diligencias del periodo libre.

- Demanda de Roles

La solicitud de ocupaciones asimismo logra ser agobiante para los trabajadores de la compañía. Un cargo es una serie de conductas a la expectativa de un puesto en específico en una empresa. Como tal cuenta con obligaciones serias (por ejemplo, coherentes con la ocupación y manifiestos) y exigencias inconsecuentes (por ejemplo, sociales, y supuestas).

Los individuos en una compañía o un conjunto de labor desean que un individuo en una ocupación particularmente opere en ciertos modos. Un resultado terminable de una distribución de ocupaciones endeble es la sobrecarga de ocupaciones, que sucede en el momento que las expectativas de la ocupación sobrepasan de la capacidad particular.

Cuando un administrador proporciona a un trabajador diversas retribuciones significativas simultáneamente, mientras que acrecientan la obligación de labor habitual de los individuos, el trabajador quizá aprecie una sobrecarga de la ocupación. Por ejemplo, un individuo que trata de laborar de modo considerablemente trabajosa en su ocupación, proponerse para los nombramientos en el consejo del colegio, atender una junta en la iglesia, ser encargado de la liga juvenil de fútbol, conservar un evento dinámico de oficios

y ser un integrante participante de sus familias quizá hallará una sobrecarga de la ocupación.

- Demandas Interpersonales

Se trata de ciertas exigencias interpersonales: agobios grupales, liderato y discordias interpersonales.

Los agobios en grupo comprenden la tensión por limitarse a la fabricación, agobio por ajustarse a las pautas del grupo y demás. Por ejemplo, como se ha indicado anteriormente, es frecuente que un equipo de trabajo alcance un pacto inconsecuente sobre cuanto hará cada integrante.

Las personas que hacen más o menos de este grado logran ser obligados por el equipo para que se nivele.

Una persona que aprecia una enérgica petición de modificar las perspectivas del equipo (quizá lograr un acrecentamiento de paga o un impulso) vivirá una enorme cuantía de agobio, especialmente si la aprobación de parte del equipo asimismo es significativa para él o ella.

F. Satisfacción laboral y desempeño

Schermerhorn (2010) establece una relación entre la motivación y el rendimiento en el trabajo desde la Hipótesis de Estimulación – Limpieza de Herzberg: “En un primer instante, y en base al enfoque de esta teoría, ciertos elementos de la satisfacción en el trabajo son necesario que sean motivacionales y que dirijan vínculos de manejo beneficiosos y a elevados grados de rendimiento en el trabajo de la persona.

Por otra parte, corresponde la complacencia con dos enfoques significativos en la existencia profesional de un individuo: dominio a la compañía es decir la determinación de ser parte de la compañía y persistir en ella, correspondencia con el ejercicio es decir energía por lograr un grado de ejercicio determinado.

La decisión de pertenencia se relaciona con la presencia y veteranía de la persona en su trabajo. En ese marco, la satisfacción en el trabajo impacta en el ausentismo. Es frecuente, el personal con mayor satisfacción asiste a menudo a

su trabajo y no faltan por razones sin sentido que aquellas que están insatisfechos. La satisfacción en el trabajo asimismo incide en la rotación de los trabajadores, o decisiones de los individuos de renunciar a su trabajo.

En correspondencia a la correlación entre complacencia y ejercicio no hay una correspondencia directa y estricta para aseverar que “la satisfacción es causa del desempeño” consecuentemente no se puede afirmar un excelente grado de ejercicio haciendo que el colaborador aprecie complacencia profesional, por otra parte, hay certeza positiva que ayuda a la aseveración que “el desempeño es causa de la satisfacción”, a través de un patrón que expone como un excelente grado de ejercicio atrae premios lo que a su vez es origen de complacencia, no obstante esta relación se encuentra restringida a la clarividencia imparcial que tenga el colaborador de este premio.

Finalmente, hay una manifestación sumamente precisa en la que “una asignación apropiada de incentivos puede tener impactos positivamente tanto en el rendimiento y en la complacencia”, premios fijados de acuerdo al grado de rendimiento llevarán en su momento a la complacencia profesional y el ejercicio, no obstante, esta correspondencia se encuentra influida por la perspectiva ya que al conseguir un premio pequeño se desea que el colaborador trabaje por optimar su grado de ejercicio y, por consiguiente, sus premios. El enfoque es que las personas dedicadas a las administraciones tomen en cuenta a la complacencia y al rendimiento como frutos aparte, aun cuando se relacionan, los cuales sufren impactos por la asignación de incentivos.

G. La motivación y la satisfacción en el trabajo

Hellriegel, Jackson y Slocum (2017) nos dicen que la estimulación es una situación síquica que surge de las estimulaciones de fuerzas internas como externas, direccionan o guardan los comportamientos. En las empresas los comportamientos de los trabajadores alcanzan los eficaces y los no eficaces. Algunos comportamientos eficaces comprenden prestar atención en los componentes más resaltantes de la labor de esta forma, como un buen ciudadano corporativo. Si los administradores lograrán entender lo que motiva al personal, es posible que se incremente sus conductas eficientes, desarrollar su labora en

los tiempos establecidos y esforzarse más y también disminuir los comportamientos que modifiquen el ordenamiento, hurto, la tardanza y la pérdida de tiempo.

La complacencia hace referencia a una situación psíquica que marca que las personas conciben de sus contextos, con base de su evaluación de esta. En su mayoría las personas dedicadas en la administración suponen que las motivaciones del personal están vinculadas a la satisfacción que sienten. Tal como nos ilustra este pensamiento: “Un empleado satisfecho es un empleado eficiente”. El personal con satisfacción tiene un mejor rendimiento que los no satisfechos. Aunque, comprender la complacencia es bastante relevante por diversos motivos. Como un trabajador no satisfecho puede tener un rendimiento promedio, pero a la vez buscaría otro empleo. Desde hace mucho tiempo los temas de satisfacción como motivación han sido de sumo interés para los investigadores, puesto que su importancia es útil para una administración efectiva. También han sido temas de mucha controversia ya que no existen respuestas fáciles. Se han agrupado en cuatro enfoques generales, las teorías de motivación y satisfacción:

- Enfoque directivo

Se centra en los comportamientos de los dirigentes inciden en la satisfacción y aliciente de los trabajadores. Por medio de la interrelación individual, elogios e incentivos monetarios al personal por lograr los objetivos, los administradores pueden motivar y satisfacer al personal directamente.

- Enfoque del diseño de puestos

Es un claro enfoque para brindar motivación al personal. En algunas circunstancias, se puede dar caso que los propios administradores diseñen los puestos, pero a menudo esto no sucede pues los puestos ya están determinados por elementos que son difíciles de cambiar como la tecnología o la estructura de total de trabajo.

- Enfoque corporativo

También es importante el contexto general de la compañía. Los beneficios apropiados (como las vacaciones con goce de haber, licencias por dolencias, seguro u otras situaciones), la estructura de incentivos (bonos y ascensos), y

posibilidades de formarse como instrucción, educación y mentoring. Si el personal percibe que estos elementos son justos y equitativos, es cuando incrementará su esfuerzo laboral. Si percibe lo contrario pues los resultados serán negativos.

- Enfoque de las distinciones personales

Las distinciones personales son la necesidad, los valores, la personalidad y demás cualidades que el personal lleva al trabajo.

Pues estas cualidades varían de individuo a individuo y, por tal razón, se designan diferenciaciones particulares. De acuerdo con esta perspectiva, la motivación y la actitud son factores equilibrados de las condiciones psicológicas de un trabajador, en donde los administradores tienen pocas probabilidades de cambiarla. ¿Cuál es el modo más efectivo que utilizaría un administrador cuando estos atributos son equilibrados? Este enfoque recomienda que el administrador deberá emplear sus conocimientos de las distinciones personales para concebir organizaciones que generen satisfacción y motivación a las personas que tienen diversos caracteres. En vez de tratar igualitariamente con cada uno, es necesario que los administradores hallen individuos cuyas capacidades se adecuen a lo que exige el puesto laboral.

H. La estabilidad de la satisfacción laboral

Newstrom (2007) marca que el mantenimiento de la satisfacción en el trabajo es consecuencia después de hacer labores por un tiempo extendido. De modo similar, la satisfacción o insatisfacción en la labor brotan en el momento que el empleado consigue orientarse más de su cargo de trabajo. Pero la satisfacción logra ser cambiante y consigue acabar todavía más ligeramente de lo que se optimiza.

Los directores no lograrían usar las disposiciones que acarrearán a una alta satisfacción en un establecido lugar y después dejarlas de lado, debidamente que lo que requiere un colaborador logra modificar en cualquier momento.

Los directores tienen que estar pendientes a las labores del colaborador día a día, semanales, mensuales y cada año.

I. Satisfacción laboral y sus resultados

Schermerhorn (2010) señala que algunos especialistas tienen conocimientos que concurren una relación entre la satisfacción en la labor y la inasistencia en el trabajo. Los colaboradores con mayor satisfacción van frecuentemente a sus trabajos. Asimismo, existe una relación entre satisfacción profesional y el desplazamiento de colaboradores. Los personales insatisfechos dejan sus trabajos. La inasistencia y la rotación del personal tienen altos costos ya que incluye reclutamiento y capacitación, además también se pierde productividad en tanto el nuevo personal se adapte a sus funciones. Por ejemplo: una investigación comunica que las alteraciones elevadas y decrecientes en las tasas de conservación proporcionan como efecto alteraciones excesivas en las utilidades asociadas. El escritor avisa acerca de las impresiones perjudiciales del decrecimiento de la fidelidad e indicios de la puerta giratoria entre los trabajadores.

En el momento que se habla de la conexión entre satisfacción en la labor y desarrollo en el trabajo, son muy complejas. Las recientes conclusiones recalcan que existe un remoto vínculo entre satisfacción y rendimiento en el trabajo. Aunque se necesitará tener más cuidado antes de tener una conclusión que dar felicidad a las personas en su trabajo mejore su rendimiento en este. La realidad nos dicta que solo aquellas que agradan su trabajo estarán más contentas y satisfechas y, aunque, no tengan un rendimiento eficiente. Y ello forma parte de las distinciones personales.

Hay antecedentes de igual forma que el desempeño incida en la satisfacción; posiblemente el personal de elevado rendimiento tenga más satisfacción. Aunque, inmediatamente después la interpretación verdadera posiblemente sea el mejor. Hay individuos que quizás realicen su labor y que tengan un rendimiento de acuerdo a las expectativas y que, sin embargo, no sienten cómodos con ello. En efecto, puesto que la satisfacción nos manifiesta la inasistencia y la rotación del personal, los gerentes deben hacer esfuerzos por no perder a personal realmente efectivo, aunque descontentos, en todo caso que se realicen alteraciones con la finalidad de incrementar su complacencia en el trabajo.

Finalmente, es muy posible que la complacencia en el trabajo y el rendimiento en este tengan impacto entre estos. Es un enfoque muy aceptado que el rendimiento laboral, con los incentivos y notadas como justas, concebirá un ambiente para laborar con energía, con el objetivo de elevar el rendimiento en un largo plazo.

2.3. Definición de términos básicos

Variable independiente: Motivación

Son los aspectos que realiza la organización de manera positiva con el personal para alcanzar los objetivos organizacionales de forma eficaz (Chiavenato, 2015).

Organización

Sobre este punto son elementos que impactan perjudicialmente en la motivación del personal, son elementos propios de la empresa (Martínez, 2013).

Relaciones

Sobre este punto son los vínculos que concreta con sus compañeros de trabajo (Martínez, 2013).

Salario

Sobre este punto es el pago percibido por el empleado por la empresa en la labor desempeñada en una empresa (Martínez, 2013).

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Es aquella que es esencialmente relevante para el personal de servicios enfocado hacia los vínculos (Bateman y Snell, 2009).

Factores extrínsecos

Los factores extrínsecos tienen un vínculo con las cualidades del medio donde el trabajador realiza sus funciones en relación a lo que la empresa se esfuerza por realizar mejoras (Chiavenato, 2017).

Factores intrínsecos

Son aquellos que se vinculan la satisfacción de un empleado entorno a las responsabilidades a su cargo y a las cualidades de sus actividades. Dichos factores

podemos encontrar a las expectativas que tiene un empleado en relación a su crecimiento, reconocimiento y desarrollo profesional (Chiavenato, 2017).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La motivación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La organización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.
- b. Las relaciones influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.
- c. El salario influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
MOTIVACIÓN	<i>Organización</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios mal repartidos. - Localización no conveniente. - Fastidios burocráticos.
	<i>Relaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima de tensión. - Competición negativa. - Rivalidades interpersonales. - Jerarquía incompetente.
	<i>Salario</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comparaciones en desventajas con lo que se obtendría obtener en otros lugares. - Sistema de salario sin relación con el mérito de los esfuerzos.

Fuente: Martínez (2013).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Factores extrínsecos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Compensación económica. - Condiciones de trabajo. - Seguridad en el puesto. - Estatus. - Calidad de relaciones interpersonales. - Capacitación y perfeccionamiento.
	<i>Factores intrínsecos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Independencia. - Variedad. - Línea de carrera. - Reconocimiento y distinciones.

Fuente: Chiavenato (2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo aplicada porque busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

El nivel es correlacional porque se establece la relación entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de enfoque cuantitativo porque usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos (Muñoz, 2011).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo representada por 27 trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca.

3.2.2. Muestra

Por contar con una población factible para la aplicación del instrumento de recolección de datos, no fue necesario el cálculo de la muestra.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son Motivación y Satisfacción laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Resultados univariante

Tabla 1

Resultado de las dimensiones de motivación laboral

		f	%
Organización	Alta	10	34.5%
	Regular	10	34.5%
	Baja	9	31.0%
Relaciones	Alta	13	44.8%
	Regular	7	24.1%
	Baja	9	31.0%
Salario	Alta	18	62.1%
	Regular	1	3.4%
	Baja	10	34.5%

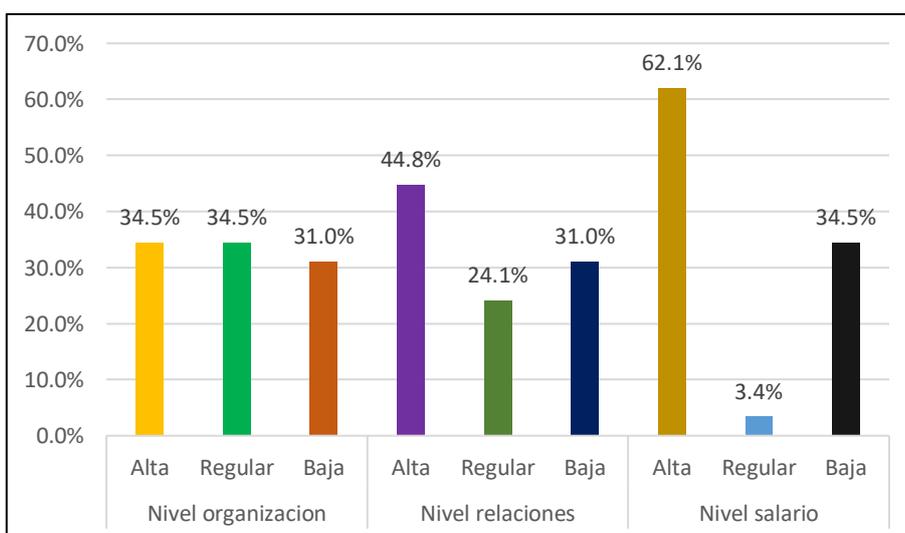


Figura 1. Resultado de las dimensiones de motivación laboral.

Tabla 1, en referencia a la organización el 34,5% de los trabajadores presenta una motivación alta, el otro 34,5% manifiesta una motivación regular y el 31% mantiene una motivación baja. En segundo lugar, para las relaciones el 44,8% se identificó con una motivación alta, el 24,1% presenta una motivación regular y el 31% manifiesta una motivación baja. Por último, en cuanto al salario el 62,1% determinó que presenta una motivación alta, el 3,4% una motivación regular y el 34,5% evidenció una motivación alta.

Tabla 2

Resultados de los indicadores de la dimensión organización

	TED		ED		NAND		MA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Me siento cómodo con el horario laboral que tengo.	15	51.7%	0	0.0%	2	6.9%	2	6.9%	10	34.5%
2. Considero que la localización de mi trabajo no es conveniente.	1	3.4%	9	31.0%	3	10.3%	4	13.8%	12	41.4%
3. Mi centro laboral está libre de fastidios burocráticos.	2	6.9%	15	51.7%	2	6.9%	2	6.9%	8	27.6%

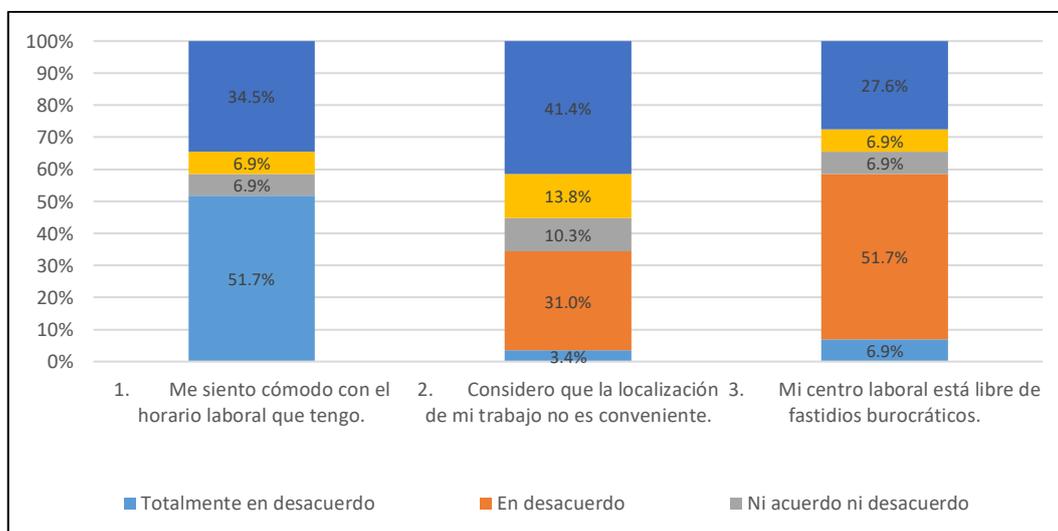


Figura 2. Resultados de los indicadores de la dimensión organización.

Tabla 2, en los indicadores de la dimensión organización de la motivación laboral que presenta una posición negativa está representado por el 51,7% mencionaron que no están cómodos con el horario laboral, por otro lado, el 34,4% indicaron que la localización de su

trabajo consideró que no es conveniente y en el caso del 58,6% mencionó que no sienten estar libre de fastidios burocráticos.

Tabla 3

Resultados de los indicadores de la dimensión relacionales

	TED		ED		NAND		MA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. Se evita tener un clima de tensión en mi centro laboral.	2	6.9%	10	34.5%	4	13.8%	1	3.4%	12	41.4%
5. Existe una competencia sana con mis compañeros de trabajo.	9	31.0%	2	6.9%	6	20.7%	3	10.3%	9	31.0%
6. No existen rivalidades interpersonales con mis compañeros de trabajo.	9	31.0%	7	24.1%	3	10.3%	1	3.4%	9	31.0%
7. Mis jefes son personas capacitadas para cumplir con sus funciones.	11	37.9%	5	17.2%	4	13.8%	4	13.8%	5	17.2%

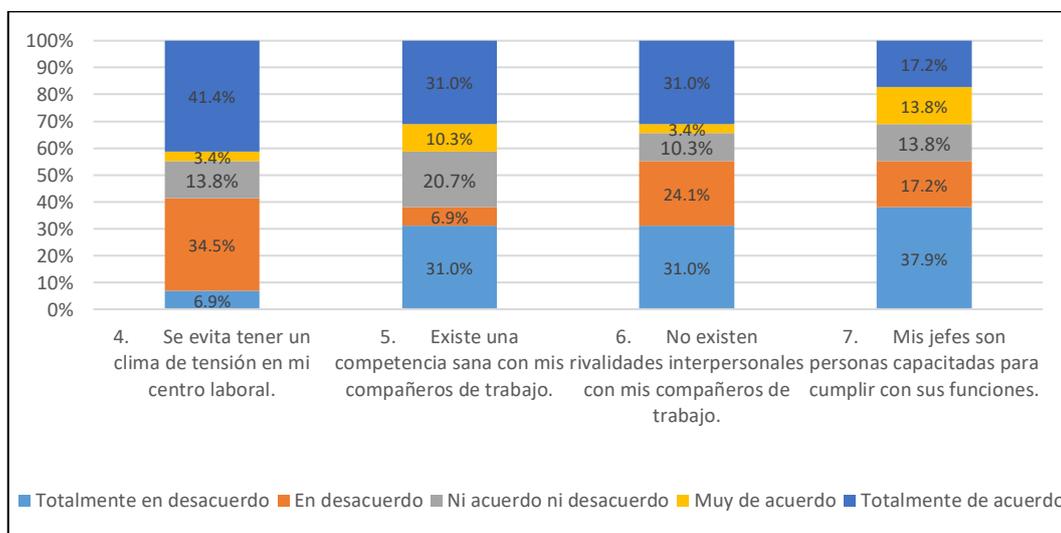


Figura 3. Resultados de los indicadores de la dimensión relacionales.

Tabla 3, en los indicadores de la dimensión relacionales de la motivación laboral que presenta una posición negativa está representado por el 41,4% que mencionaron que no se puede evitar tener un clima de tensión en su centro laboral., por otro lado, el 37,9% indicaron que no existe una competencia sana con sus compañeros de trabajo, en cuanto al 55,1% mencionaron que existen rivalidades interpersonales con sus compañeros de trabajo y en el

caso del 55,1% mencionó que los jefes no son personas capacitadas para cumplir con sus funciones.

Tabla 4

Resultado de los indicadores de la dimensión salario

	TED		ED		NAND		MA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Estoy conforme con mi salario en relación con lo que podría obtener en otro lugares.	10	34.5%	0	0.0%	2	6.9%	3	10.3%	14	48.3%
9. Estoy conforme con mi salario en relación con el mérito de los esfuerzos que realizo.	1	3.4%	14	48.3%	0	0.0%	4	13.8%	10	34.5%

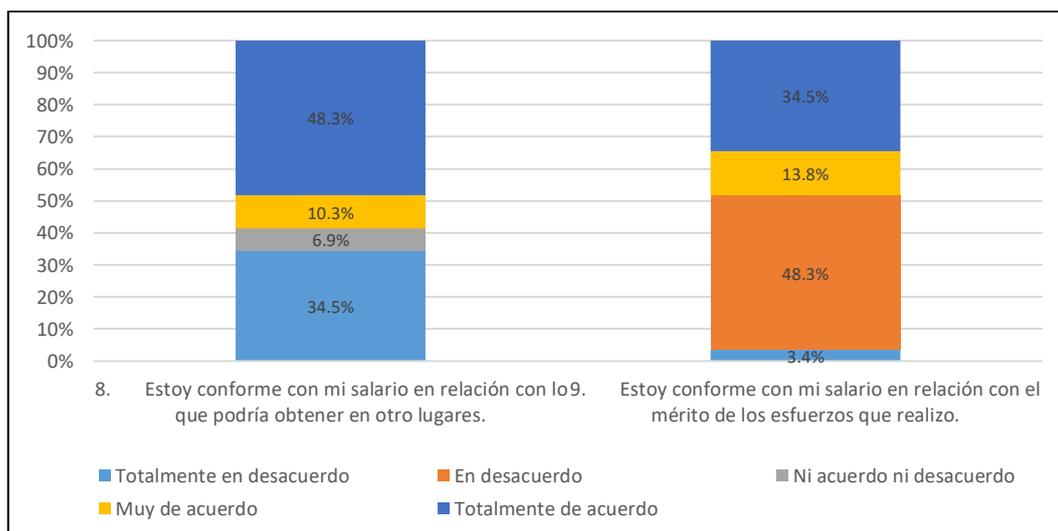


Figura 4. Resultado de los indicadores de la dimensión salario.

Tabla 4, en los indicadores de la dimensión salario que presenta una posición negativa está representado por el 34,5% que mencionaron que no están conforme con su salario en relación con lo que podría obtener en otro lugar y el 51,7% indicaron que no están conforme con su salario en relación con el mérito de los esfuerzos que realizan.

Tabla 5

Resultado de Motivación laboral

		f	%
Válido	Alta	12	41,4
	Regular	8	27,6
	Baja	9	31,0
	Total	29	100,0

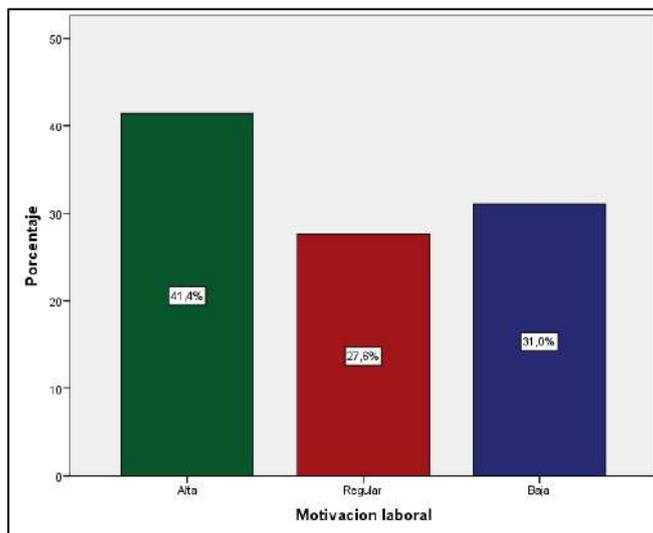


Figura 5. Motivación laboral.

Tabla 5, en la motivación laboral el 41,4% manifiesta que presenta una alta motivación, el 27,6% manifiesta que presenta una motivación regular y el 31% evidenció una motivación baja.

Tabla 6
Resultados de las dimensiones de satisfacción laboral

		f	%
Factores extrínseco	Insatisfecho	15	51.7%
	Medianamente satisfecho	7	24.1%
	Satisfecho	7	24.1%
Factores intrínseco	Insatisfecho	10	34.5%
	Medianamente satisfecho	18	62.1%
	Satisfecho	1	3.4%

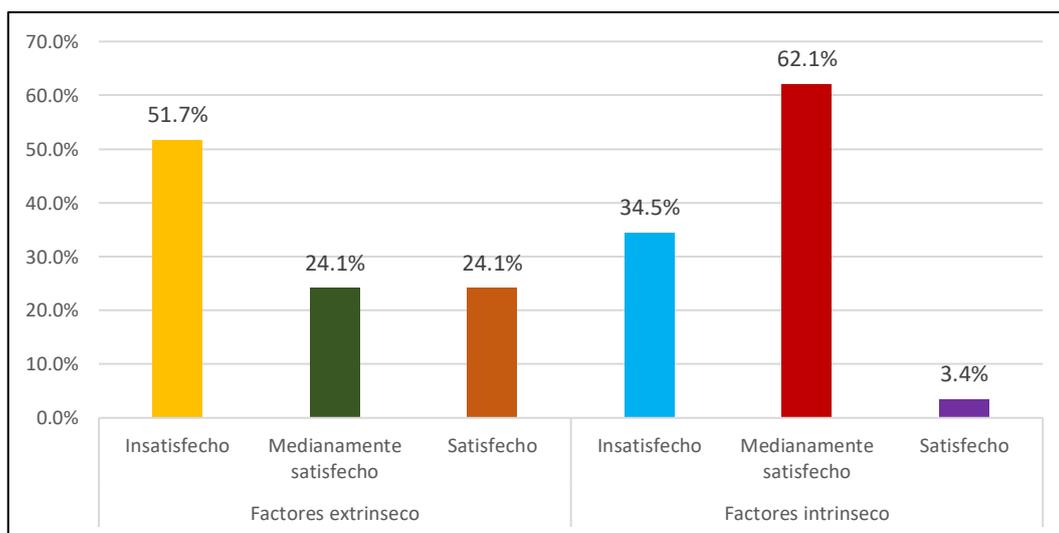


Figura 6. Resultados de las dimensiones de satisfacción laboral.

Tabla 6, en los factores extrínsecos el 51,7% presenta insatisfacción, el 24,1% evidencia una mediana satisfacción y el otro 24,1% se encuentra satisfecho. En segundo lugar, con los factores intrínsecos el 34,5% indica estar insatisfechos, el 62,1% medianamente satisfechos y el 3,4% satisfechos.

Tabla 7

Resultados de los indicadores de la dimensión factores extrínseco

	TED		ED		NAND		MA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. Me siento satisfecho con el salario que percibo.	1	3.4%	18	62.1%	2	6.9%	1	3.4%	7	24.1%
11. Me siento satisfecho con las condiciones de trabajo que me ofrece la Caja.	6	20.7%	12	41.4%	2	6.9%	1	3.4%	8	27.6%
12. La caja me otorga la seguridad laboral necesario para generar comodidad en mi trabajo.	7	24.1%	12	41.4%	6	20.7%	3	10.3%	1	3.4%
13. He logrado es estatus de vida deseado gracias al trabajo que desempeño en la caja.	16	55.2%	5	17.2%	7	24.1%	0	0.0%	1	3.4%
14. Me relaciono positivamente con mis compañeros de trabajo.	16	55.2%	2	6.9%	3	10.3%	6	20.7%	2	6.9%
15. Me siento satisfecho con la capacitación y perfeccionamiento que me brinda la Caja.	15	51.7%	4	13.8%	5	17.2%	3	10.3%	2	6.9%

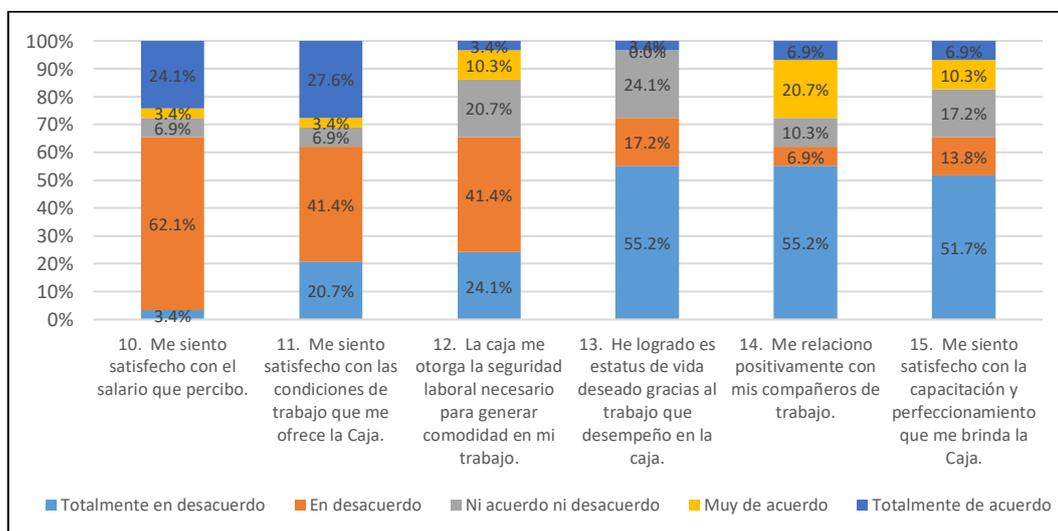


Figura 7. Resultados de los indicadores de la dimensión factores extrínseco.

Tabla 7, en los indicadores de la dimensión factores extrínsecos que presenta una posición negativa está representado por el 65,5% que mencionaron que no tienen satisfacción con el salario que perciben, en el caso del 62,1% ratificaron que no se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo que les ofrece la Caja, consecuentemente el 82,8% respondieron que

la caja no otorga la seguridad laboral necesario para generar comodidad en su trabajo, seguidamente el 72,4% recalcó que no logran el estatus de vida deseado gracias al trabajo que desempeño en la caja, en el caso del 62,1% indicaron que no se relacionan positivamente con sus compañeros de trabajo y el 65,5% indicaron que no se sienten satisfechos con la capacitación y perfeccionamiento que les brinda la Caja.

Tabla 8

Resultados de los indicadores de la dimensión factores intrínsecos

	TED		ED		NAND		MA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. La Caja me brinda la autonomía suficiente para tomar decisiones en mi puesto de trabajo.	12	41.4%	2	6.9%	6	20.7%	2	6.9%	7	24.1%
17. Siento que en mi trabajo puedo realizar nuevas funciones sin entrar a la rutina.	12	41.4%	12	41.4%	2	6.9%	2	6.9%	1	3.4%
18. Siento que la caja me brinda la oportunidad y crecimiento para seguir una línea de carrera.	16	55.2%	4	13.8%	9	31.0%	0	0.0%	0	0.0%
19. En la Caja reconocen y premian el esfuerzo sobresaliente que realizo en mi puesto de trabajo.	12	41.4%	6	20.7%	8	27.6%	1	3.4%	2	6.9%

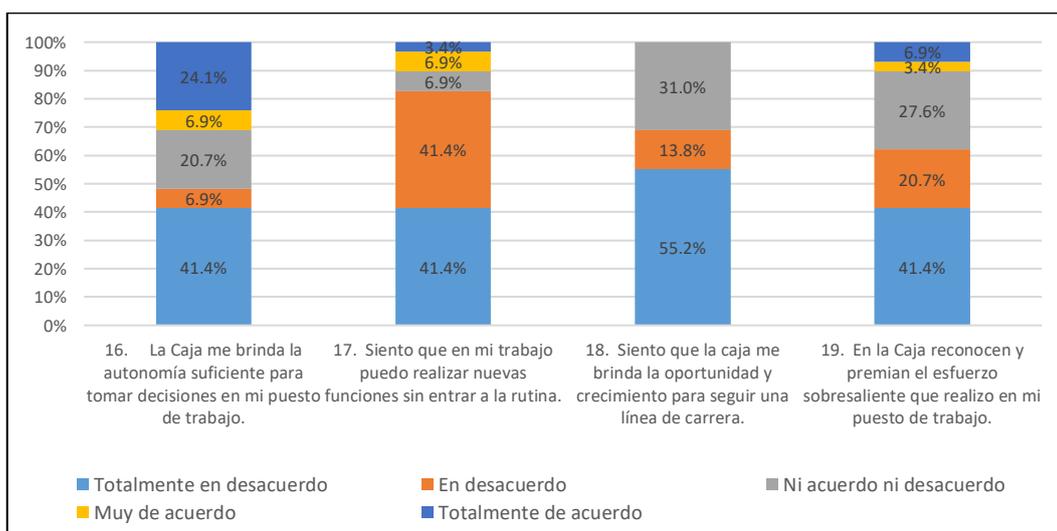


Figura 8. Resultados de los indicadores de la dimensión factores intrínsecos.

Tabla 8, en los indicadores de la dimensión factores intrínsecos que presenta una posición negativa está representado por el 48,3% mencionaron que la Caja no brinda la autonomía

suficiente para tomar decisiones en su puesto de trabajo, en el caso del 82,2% ratificaron que no sienten que en su trabajo pueda realizar nuevas funciones sin entrar a la rutina y consecuentemente el 62,1% respondieron que en la Caja reconocen y premian el esfuerzo sobresaliente que realizan en su puesto de trabajo.

Tabla 9
Resultados de la variable satisfacción laboral

		f	%
Válido	Insatisfecho	14	48,3
	Medianamente satisfecho	8	27,6
	Satisfecho	7	24,1
	Total	29	100,0

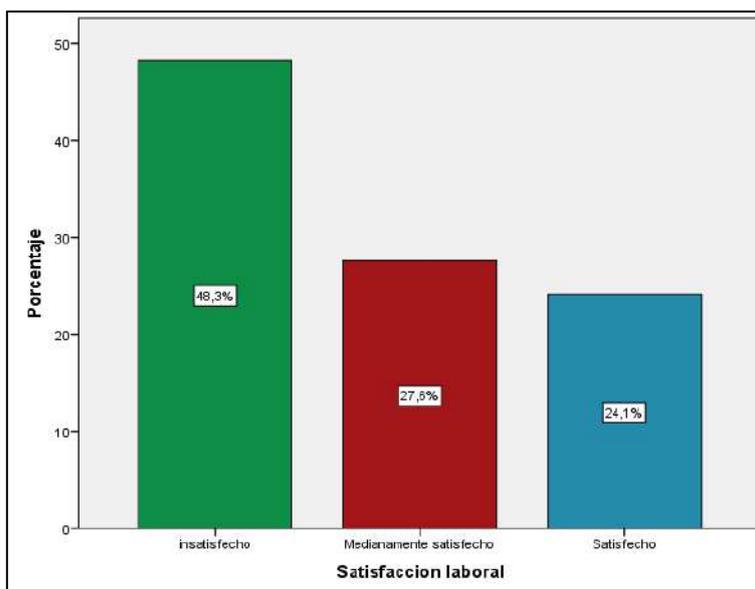


Figura 9. Resultados de la variable satisfacción laboral.

Tabla 9, el 48,3% presenta insatisfacción, el 27,8% evidencia una mediana satisfacción y el 24,1% se encuentra satisfecho.

B. Análisis bivariado

Tabla 10

Resultados de las dimensiones de motivación laboral según la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral					
		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
		f	%	f	%	f	%
Organización	Alta	0	0.0%	3	10.3%	7	24.1%
	Regular	5	17.2%	5	17.2%	0	0.0%
	Baja	9	31.0%	0	0.0%	0	0.0%
Relaciones	Alta	4	13.8%	2	6.9%	7	24.1%
	Regular	1	3.4%	6	20.7%	0	0.0%
	Baja	9	31.0%	0	0.0%	0	0.0%
Salario	Alta	4	13.8%	7	24.1%	7	24.1%
	Regular	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%
	Baja	9	31.0%	1	3.4%	0	0.0%

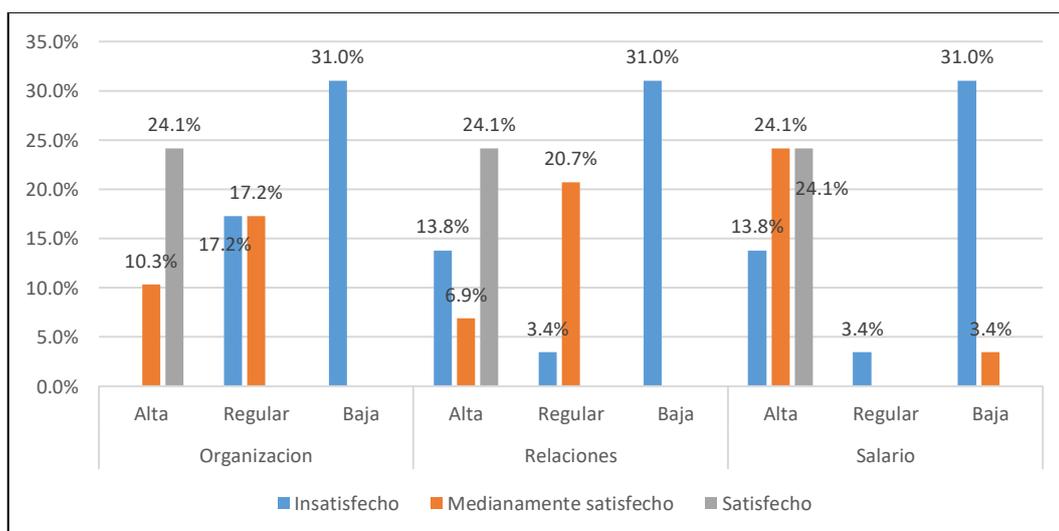


Figura 10. Resultados de las dimensiones de motivación laboral según la satisfacción laboral.

Tabla 10, en la organización del total de encuestados que mantienen una motivación alta el 10,3% evidencia una mediana satisfacción y el 24,1% se encuentra satisfecho. Por otro lado, del total de encuestados que presenta una motivación regular el 17,2% esta medianamente satisfecho y el otro 17,2% indica que están insatisfechos. Seguidamente del total que presenta una motivación baja el 31% está insatisfecho.

En segundo lugar, que en las relaciones del total de encuestados que mantienen una motivación alta el 13,8% indican tener una insatisfacción, el 6,9% evidencia una mediana satisfacción y el 24,1% se encuentra satisfecho. Por otro lado, del total de encuestados que presenta una motivación regular el 3,4% esta medianamente satisfecho y el otro 20,7% indica que están insatisfechos. Seguidamente del total que presenta una motivación baja el 31% está insatisfecho.

En tercer lugar, que en el salario del total de encuestados que mantienen una motivación alta el 13,8% indican tener una insatisfacción, el 24,1% evidencia una mediana satisfacción y el otro 24,1% se encuentra satisfecho. Por otro lado, del total de encuestados que presenta una motivación regular el 3,4% esta medianamente satisfecho. Seguidamente del total que presenta una motivación baja el 31% está insatisfecho.

Tabla 11

Resultados de la motivación laboral según la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral					
		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
		f	%	f	%	f	%
Motivación laboral	Alta	0	0.0%	5	17.2%	7	24.1%
	Regular	5	17.2%	3	10.3%	0	0.0%
	Baja	9	31.0%	0	0.0%	0	0.0%

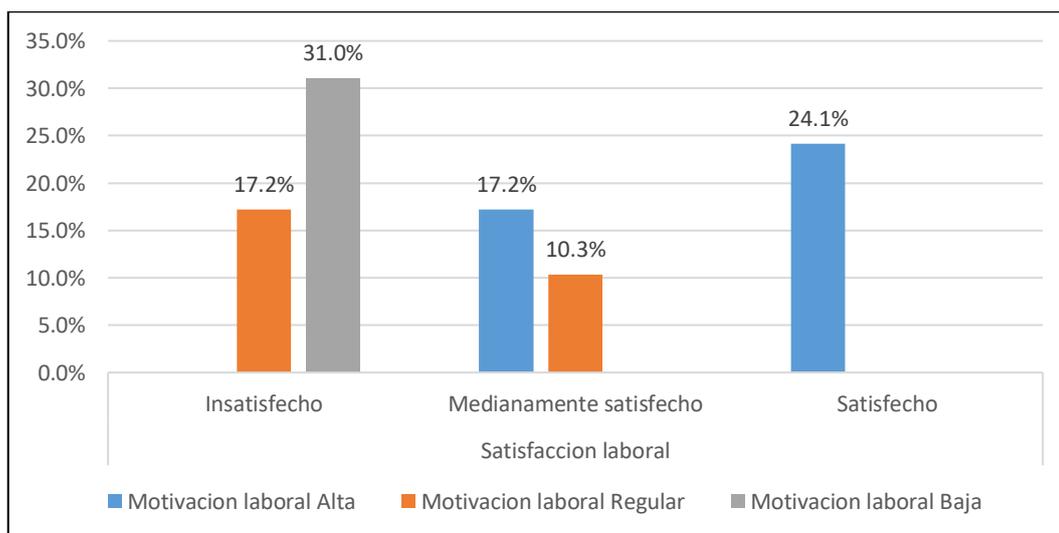


Figura 11. Resultados de la motivación laboral según la satisfacción laboral.

Tabla 11, del total de encuestados que mantienen una motivación alta el 17,2% evidencia una mediana satisfacción y el 24,1% se encuentra satisfecho. Por otro lado, del total de encuestados que presenta una motivación regular el 17,2% insatisfechos y el 10,3% esta medianamente satisfecho. Seguidamente del total que presenta una motivación baja el 31% está insatisfecho.

C. Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Por lo mostrado en la Tabla 8, se optó por utilizar la prueba de Rho Spearman.

Tabla 12
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	.871	29	.002
Organización	.858	29	.001
Relaciones	.876	29	.003
Salario	.790	29	.000
Satisfacción laboral	.811	29	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman entre motivación laboral y satisfacción laboral

			Motivación laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

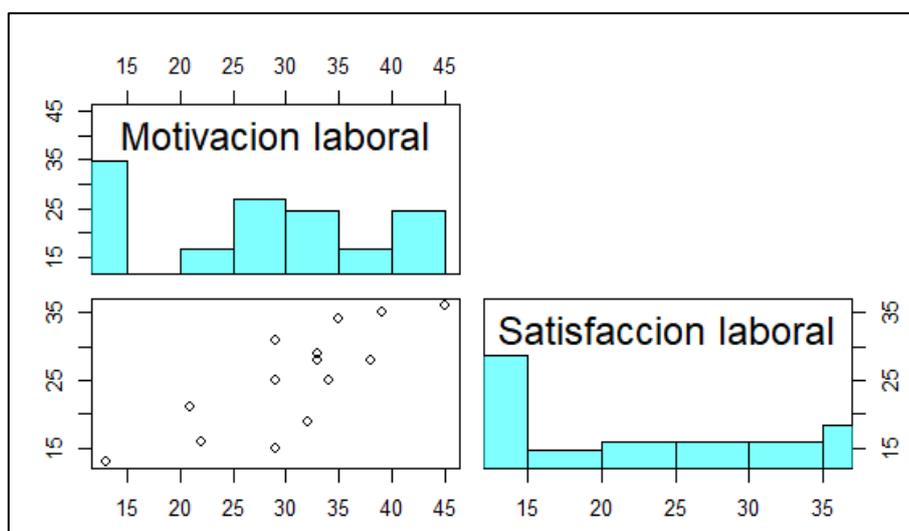


Figura 12. Motivación laboral y la satisfacción laboral.

Se observa en la Tabla 13 que la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021; determinado por la prueba de Pearson 0.953 frente al grado de significación de $p = 0.00 < 0,05$.

Hipótesis específica 1

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman entre la organización y satisfacción laboral

			Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

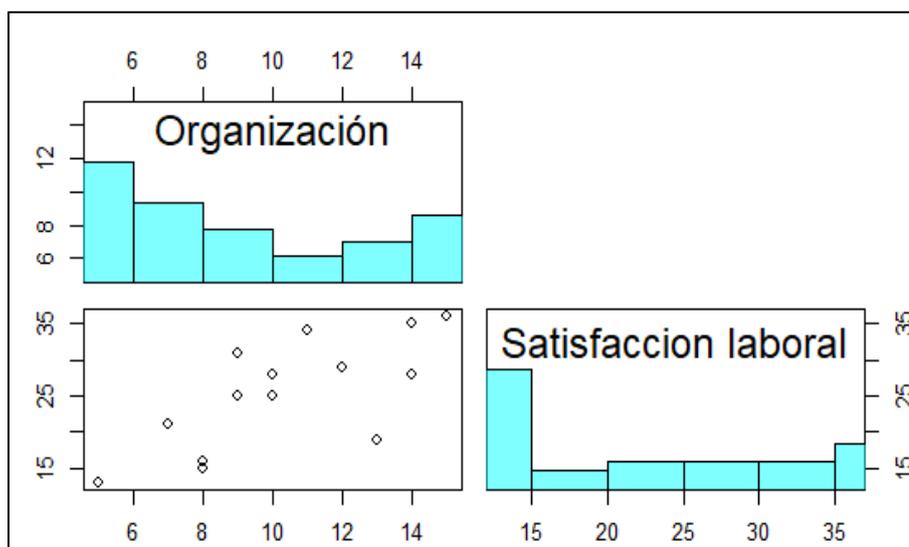


Figura 13. Organización y la satisfacción laboral.

Se observa en la Tabla 14 que la organización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021; determinado por la prueba de Spearman 0.961 frente al grado de significación de $p = 0.00 < 0.05$.

Hipótesis específica 2

Tabla 15

Prueba de Rho de Spearman entre las relaciones y satisfacción laboral

			Relaciones	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

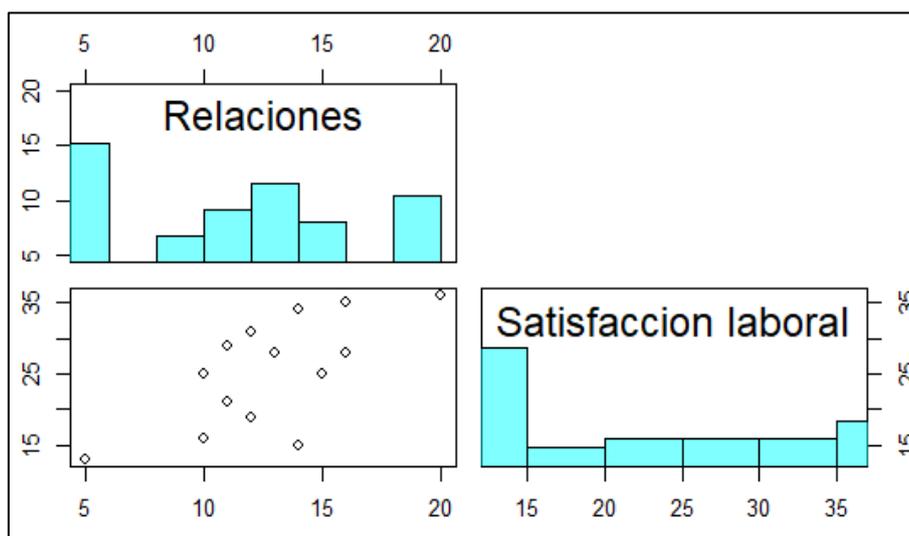


Figura 14. Relaciones y la satisfacción laboral.

Se observa en la Tabla 15 que las relaciones influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021; determinado por la prueba de Spearman 0.874 frente al grado de significación de $p = 0.00 < 0,05$.

Hipótesis específica 3

Tabla 16

Prueba de Rho de Spearman entre el salario y satisfacción laboral

		Salario	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Salario	Coefficiente de correlación	,916**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	29
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,916**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

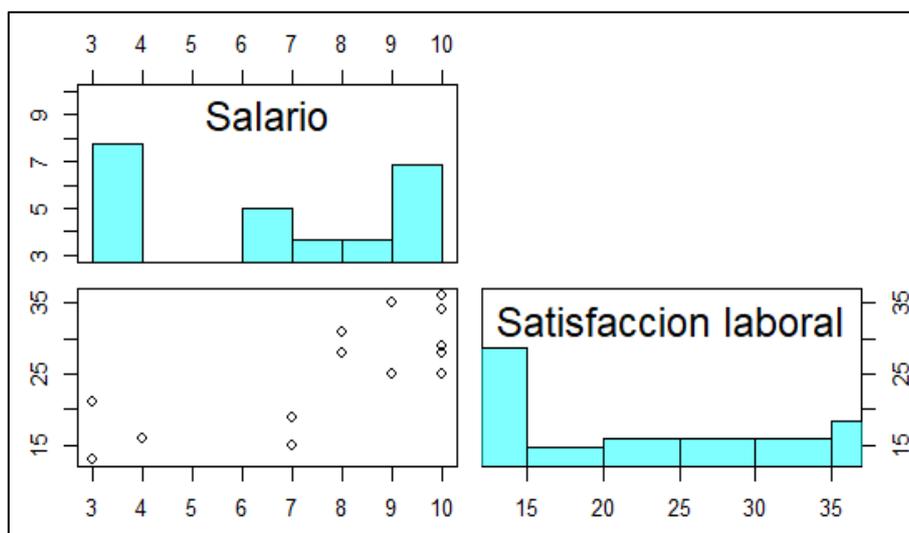


Figura 15. Salario y la satisfacción laboral.

Se observa en la Tabla 16 que el salario influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021; determinado por la prueba de Spearman 0.916 frente al grado de significación de $p = 0.00 < 0.05$.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

El objetivo principal de la indagación fue determinar de qué modo la motivación interviene en la complacencia profesional de los colaboradores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021; cuyos resultados demuestran a través de la Prueba de Rho de Spearman ,953 en la cual se ubica en un rango positivo muy alto, además se logra estimar que su grado de importancia 0,00 es menor a 0,05. En ese contexto, Martínez (2013), alude que los colaboradores y el desempeño son bases fundamentales para una empresa. Por lo general, la dirección se inclina por incrementar la eficiencia y eficacia de las personas y, al mismo tiempo, se enfoca en sus carencias. Si se requiere lograr el éxito es importante que tanto los intereses del trabajador como de la empresa coincidan. Al conseguir integrar las metas de la empresa con las metas de cada trabajador, logrará que los trabajadores en cada nivel, aparte de su presencia física, muestren atención, esfuerzo e interés propio. El trabajador hará esfuerzos por satisfacer las carencias de toda índole que requiere la empresa y será parte de la mismo conforme esta muestre preocupación por satisfacer sus carencias, no solo en términos monetarios (salario). Cuando un trabajador no muestra interés por su labor, la rechazará de manera inmediata, tendrá un desempeño deficiente, no prestará el interés necesario. Por el contrario, ciertos trabajadores que se identifican con su labor tendrán iniciativas, mostrarán un mayor esfuerzo y energía. Si queremos lograr una adecuada motivación laboral es necesario que tener conocimientos profundos sobre los factores vinculados a las carencias de las personas. A nivel internacional se han realizado diferentes investigaciones sobre los problemas que genera tener en la organización personal insatisfecho. Estudios como el elaborado por Astudillo (2019) señala que los trabajadores insatisfechos por algún motivo no respetan los niveles jerárquicos; lo que causa malestar en los trabajadores de las diferentes áreas, donde comienzan a sentirse

descontentos y generando un clima tenso que perjudica a la organización. Por otro lado, una investigación realizada sobre motivación laboral, Calvache (2016) señaló que las organizaciones muchas veces no toman en cuenta la importancia de la motivación, por lo que no cultivan en sus trabajadores la capacidad con el fin de desenvolver aptitud en sus tareas y su aptitud para crear, por lo que se tendrá trabajadores carentes de bienes motivacionales. Asimismo, a nivel nacional, Ramos (2019) señala que algunas dificultades como la ausencia de comunicación, el carente reconocimiento colectivo y emocional, intervienen de modo directo en el trabajo, incidiendo en su eficiencia y motivación en el personal, mostrándose descontentos con su entorno laboral donde participan. En cuanto a Seijas (2020) afirma que los trabajadores insatisfechos muestran un grado de adeudo bajo a la compañía que trabajan lo que genera un movimiento de los trabajadores alta y poco desenvolvimiento aspectos que los hacen indispensable en su puesto de trabajo perjudicando a la organización.

El primer objetivo de la investigación fue determinar de qué modo la compañía interviene en la complacencia profesional de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021; cuyos resultados demuestran a través de la Prueba de Rho de Spearman ,961 en la cual se ubica en un rango positivo muy alto, también se logra estimar que su grado de importancia 0,00 es menor a 0,05. En ese contexto, Hellriegel, Jackson y Slocum (2017) nos dicen que la estimulación es un estado psíquico que surge de la estimulación de fuerzas internas como externas, direccionan o guardan los comportamientos. En las empresas los comportamientos de los trabajadores abarcan los eficaces y los no eficaces. Aquellos comportamientos eficaces comprenden prestar atención en los componentes más resaltantes de la labor de esta forma, como un buen ciudadano corporativo. Si los administradores lograrán entender lo que motiva al personal, es posible que se incremente sus conductas eficientes, desarrollar su labora en los tiempos establecidos y esforzarse más y también disminuir los comportamientos que modifiquen el ordenamiento, hurto, la tardanza y la pérdida de tiempo. Por otro lado, Silva (2019) en su indagación con título “Clima organizacional y motivación laboral de las áreas de operaciones y créditos de una Caja Municipal sede Chiclayo - 2018”, la cual concluyó que “existe una relación baja entre el clima organizacional y la motivación laboral de las áreas de operaciones y créditos de la Caja Municipal” (p. 81). Esto debido a que la mayoría de los encuestados percibió

que poseen poco tiempo para cumplir con la totalidad de trabajo encomendado, esto hace referencia que la fuerte carga laboral no permite el alcance de buenos resultados y logren plasmar una buena competitividad

El segundo objetivo de la investigación fue determinar de qué forma las relaciones interviene en la complacencia profesional de los colaboradores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021; cuyos resultados demuestran a través de la Prueba de Rho de Spearman ,874 en la cual se ubica en un rango positivo alto, además se logra estimar que su grado de importancia 0,00 es menor a 0,05. Bajo este contexto Griffin y Moorhead (2010) señalan que las tensiones de equipo logran contener tensión por limitar la elaboración, tensión por adecuarse a las normas del grupo y demás. Por ejemplo, como se ha mostrado anteriormente, es frecuente que un equipo de labor alcance un pacto inconsecuente sobre que cantidad hará cada integrante. Las personas que hacen más o menos de este grado logran ser obligados por el equipo para estar al nivel de los demás. Una persona que aprecia un enérgico requerimiento de cambiar las perspectivas del equipo (quizá conseguir un acrecentamiento de paga o una promoción) notara una alta cuantía de agobio, especialmente si la aprobación de parte del equipo asimismo es significativa para él o para ella. Por otro lado, Figueroa (2018) en su indagación con título “Estudio de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil”, mencionó que es indispensable mantener un eficiente clima laboral ya que afecta de manera indirecta o indirecta al personal para que cumplan con éxito sus actividades y tareas asignadas. Asimismo, acoto que este escenario depende de cada integrante de la organización desde la alta dirección hasta el personal, por eso es necesario fomentar las relaciones interpersonales bajo normas de conductas y puestas en práctica.

El tercer propósito de la indagación fue Establecer de qué manera el salario interviene en la complacencia profesional de los colaboradores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021; cuyos resultados demuestran a través de la Prueba de Rho de Spearman ,916 en la cual se ubica en un rango positivo muy alto, además se logra estimar que su grado de importancia 0,00 es inferior a 0,05. Bajo este contexto Zeceovich (2020) en sula investigación titulada “La motivación laboral y su relación con el talento humano de la Caja Arequipa en Tingo María - 2018”, sostuvo que la remuneración como contribuidor motivacional no es suficiente, en la actualidad abarca un conjunto de factores para que logren una motivación alta en su personal tales como

un agradable clima laboral, reconocimientos por el logro de sus objetivos, autonomía y formación continua. Asimismo, en los resultados se plasma que los trabajadores no están de acuerdo con lo que perciben en su retribución económica por la labor y cargo que realizan. Ante lo expuesto el autor concluyo que “existe relación entre las variables motivación laboral y talento humano, dicha relación es de carácter negativa, vale decir que es indirecta para este estudio” (p. 60).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se concluye que la organización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021. Es decir, a medida que la empresa mantenga un control sobre el progreso que tiene el personal al culminar su tarea será mayor su satisfacción para realizarlo sin entrar en la rutina.
- Se concluye que las relaciones influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021. Es decir, a medida que los superiores construyan un lazo cercano con el personal creando un ambiente agradable será mayor la satisfacción positiva para trabajar en equipo.
- Se concluye que El salario influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021. Es decir, a medida que el liderazgo impartido en la organización logre alinear al personal con los valores, visión y misión de la organización será mayor la facilidad al realizar sus labores.

Por lo expuesto

- Existe una correlación positiva muy alta ($\rho = ,953^{**}$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Piura, agencia Barranca, 2021.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda efectuar una adecuada optimización de la distribución física del entorno laboral con el fin de facilitar el desempeño de sus funciones alineados con los valores, visión y misión de la empresa.
- Se recomienda implementar jornadas de esparcimiento, deporte y confraternidad conjunta con el fin de que los superiores y personal administrativo construyan relaciones cercanas creando así un adecuado ambiente laboral.
- Se recomienda elaborar un programa de incentivos y reconocimiento por el trabajo eficiente y así generar un mayor compromiso y motivación a hacer cada día mejor su trabajo.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Bateman, S. y Snell, S. (2009). *Administracion. Liderazgo y colaboracion en un mundo competetivo* (8 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion de recusus humanos.El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). Mexico D.F.: Mc graw hill.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *comportamiento organizacional* (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, Jackson, S. y Slocum, J. (2017). *administración un enfoque basado en competencias* (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de la Administracion.* (8 ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Lovelook, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios, personal, tecnologias y estrategia.* Juarez: PEARSON.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial.* Madrid: Diaz de Santos.
- Mochon, F., Mochon, M., & Saez, M. (2014). *Administracion. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos.* Mexico D.F., Mexico: Alfaomega.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Robbins, R. (2011). *Administración* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8 ed.). México: Pearson.

7.2. Fuentes electrónicas

Arrué, L. (2017). *La Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de MiBanco, Banco de la Microempresa S.A., Agencia Matriz Chiclayo*. Tesis maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5968/BC-2050%20ARRUE%20VINCES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Astudillo, N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Patiño Salvador*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>

Calvache, J. (2016). *La motivación laboral de los empleados y trabajadores y su incidencia en la calidad del servicio Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Quero, de la provincia de Tungurahua, en el año 2013*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/284/1/Trabajo%2019%20Calvache%20Bombon%20Jorge%20Javier.pdf>

Figueroa, M. (2018). *Estudio de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11757/1/T-UCSG-POS-MAE-209.pdf>

Gordón, P. (2018). *La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28317/1/41%20GTH.pdf>

Pérez, M. (2014). *El liderazgo y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12794/1/58705_1.pdf

Ramos, M. (2019). *Relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Elektra*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50082/Ramos_TMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Seijas, E. (2020). *Motivación y Satisfacción Laboral en Empleados de La Empresa Castino S.A.C., Trujillo 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45232/Seijas_MECS_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, A. (2019). *Clima organizacional y motivación laboral de las áreas de operaciones y créditos de una Caja Municipal sede Chiclayo - 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2523/1/TL_SilvaAguilarAna.pdf

Zecevich, S. (2020). *La motivación laboral y su relación con el talento humano de la Caja Arequipa en Tingo María - 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2443/Zecevich%20Trujillo%20Salinova.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

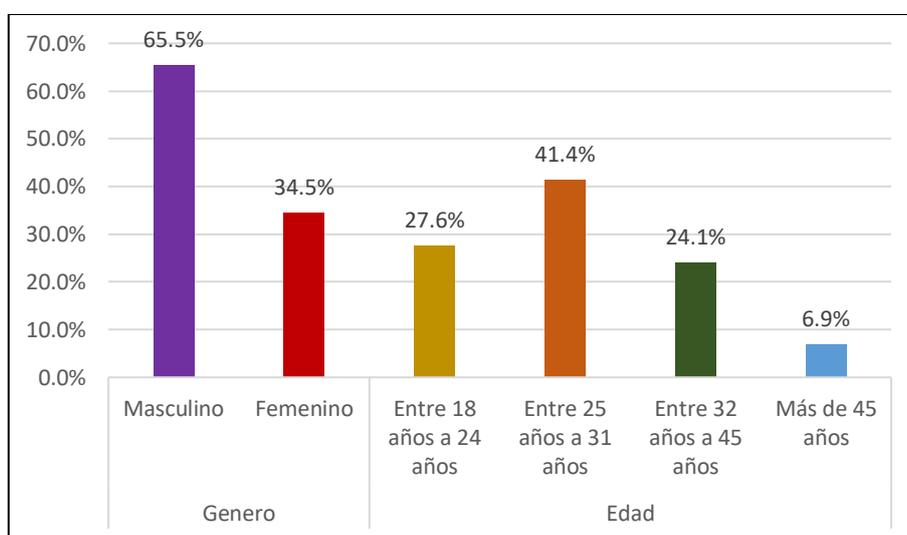
CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
Muy de acuerdo	4
Ni acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
1. Me siento cómodo con el horario laboral que tengo.					
2. Considero que la localización de mi trabajo no es conveniente.					
3. Mi centro laboral está libre de fastidios burocráticos.					
DIMENSIÓN 02					
4. Se evita tener un clima de tensión en mi centro laboral.					
5. Existe una competencia sana con mis compañeros de trabajo.					
6. No existen rivalidades interpersonales con mis compañeros de trabajo.					

7. Mis jefes son personas capacitadas para cumplir con sus funciones.					
DIMENSIÓN 03					
8. Estoy conforme con mi salario en relación con lo que podría obtener en otro lugares.					
9. Estoy conforme con mi salario en relación con el mérito de los esfuerzos que realizo.					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
10. Me siento satisfecho con el salario que percibo.					
11. Me siento satisfecho con las condiciones de trabajo que me ofrece la Caja.					
12. La caja me otorga la seguridad laboral necesario para generar comodidad en mi trabajo.					
13. He logrado es estatus de vida deseado gracias al trabajo que desempeño en la caja.					
14. Me relaciono positivamente con mis compañeros de trabajo.					
15. Me siento satisfecho con la capacitación y perfeccionamiento que me brinda la Caja.					
DIMENSIÓN 02					
16. La Caja me brinda la autonomía suficiente para tomar decisiones en mi puesto de trabajo.					
17. Siento que en mi trabajo puedo realizar nuevas funciones sin entrar a la rutina.					
18. Siento que la caja me brinda la oportunidad y crecimiento para seguir una línea de carrera.					
19. En la Caja reconocen y premian el esfuerzo sobresaliente que realizo en mi puesto de trabajo.					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Variable	Característica	f	%
Género	Masculino	19	65.5%
	Femenino	10	34.5%
Edad	Entre 18 años a 24 años	8	27.6%
	Entre 25 años a 31 años	12	41.4%
	Entre 32 años a 45 años	7	24.1%
	Más de 45 años	2	6.9%



Se muestra que el 65,5% pertenece al género masculino y el 34,5% corresponde al género femenino. Por otra parte, en referencia a la edad, el 27,6% tiene entre 18 a 24 años, el 41,4% está entre 25 a 31 años, el 24,1% tiene entre 32 a 45 años y con más de 45 años está representado por el 6,9%.

ANEXO N°03 – BAREMACIÓN

	BAJA	REGULAR	ALTA
Motivación laboral	Menos de 16	Entre 16 a 31	Mas de 31
Organización	Menos de 6	Entre 6 a 10	Mas de 10
Relaciones	Menos de 7	Entre 7 a 13	Mas de 13
Salario	Menos de 4	Entre 4 a 6	Mas de 6

	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO
Satisfacción laboral	Menos de 16	Entre 16 a 33	Mas de 33
Factores extrínsecos	Menos de 11	Entre 11 a 20	Mas de 20
Factores intrínsecos	Menos de 7	Entre 7 a 13	Mas de 13

ANEXO N° 04 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDACION DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.809). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,809
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	106,816
	gl	36
	Sig.	,000

De acuerdo a los valores de sus comunalidad la totalidad de los ítems supera el valor de 0,4 por lo tanto se considera sin extraer a ninguno para formar parte de los instrumentos.

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
P1	1.000	.754
P2	1.000	.854
P3	1.000	.957
P4	1.000	.897
P5	1.000	.872
P6	1.000	.879
P7	1.000	.536
P8	1.000	.861
P9	1.000	.800
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

VALIDACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.810). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,810
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	107,972
	gl	45
	Sig.	,000

De acuerdo a los valores de sus comunalidad la totalidad de los ítems supera el valor de 0,4 por lo tanto se considera sin extraer a ninguno para formar parte de los instrumentos.

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
P10	1.000	.266
P11	1.000	.571
P12	1.000	.679
P13	1.000	.803
P14	1.000	.727
P15	1.000	.882
P16	1.000	.716
P17	1.000	.636
P18	1.000	.534
P19	1.000	.676
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

CONFIABILIDAD DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.940 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	9

CONFIABILIDAD DE SATISFACCIÓN LABORAL

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.937 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	10

ANEXO N° 05 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	4	3	3	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	2	5	3	2	4	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	4	3	5	2	3	3
5	5	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	1	1	1	2	3	3
1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3
5	4	5	3	5	5	3	4	4	1	2	2	3	4	4	5	3	3	2
4	4	2	5	4	2	2	5	5	2	4	5	2	3	2	4	4	1	3
1	3	3	3	4	3	1	1	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	1
5	5	1	5	4	4	1	5	5	5	1	4	2	3	4	5	4	1	5
1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1
5	5	5	5	5	5	1	5	5	2	3	3	3	1	1	1	3	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	2	2	2	3	5	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO N° 06 – BASE DE DATOS

Ge ner o	E da d	Motivaci ón laboral	Nivel de motivaci ón	Organ izaci ón	nivel organiza ción	p 1	p 2	p 3	Rela cione s	nivel relacio nes	p 4	p 5	p 6	p 7	Sal ari o	nivel salari o	p 8	p 9	Satisfacci ón laboral	nivel de satisfacci ón	Factores extrínseco s	nivel extrínseco	p 1 0	p 1 1	p 1 2	p 1 3	p 1 4	p 1 5	Factores intrínseco s	nivel Factores intrínseco s	p 1 6	p 1 7	p 1 8	p 1 9
1	3	39	Alta	14	Alta	5	5	4	16	Alta	3	5	5	3	9	Alta	4	5	35	Satisfecho	25	Satisfecho	5	5	4	2	5	4	10	Medianame nte satisfecho	1	2	2	5
1	2	22	Regular	8	Regular	3	1	4	10	Regula r	3	3	2	2	4	Regul ar	3	1	16	insatisfecho	10	insatisfecho	2	2	1	1	2	2	6	Insatisfecho	2	1	1	2
2	2	29	Regular	8	Regular	1	5	2	14	Alta	5	3	2	4	7	Alta	5	2	15	insatisfecho	7	insatisfecho	2	1	1	1	1	1	8	Medianame nte satisfecho	3	2	1	2
1	3	45	Alta	15	Alta	5	5	5	20	Alta	5	5	5	5	10	Alta	5	5	36	Satisfecho	23	Satisfecho	5	5	3	3	4	3	13	Medianame nte satisfecho	5	2	3	3
1	2	32	Alta	13	Alta	5	5	3	12	Regula r	4	3	2	3	7	Alta	3	4	19	Medianame nte satisfecho	10	insatisfecho	3	1	2	2	1	1	9	Medianame nte satisfecho	1	2	3	3
1	3	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1
1	2	38	Alta	14	Alta	5	4	5	16	Alta	3	5	5	3	8	Alta	4	4	28	Medianame nte satisfecho	16	Medianame nte satisfecho	1	2	2	3	4	4	12	Medianame nte satisfecho	5	3	3	1
1	2	33	Alta	10	Regular	4	4	2	13	Regula r	5	4	2	2	10	Alta	5	5	28	Medianame nte satisfecho	18	Medianame nte satisfecho	2	4	5	2	3	2	10	Medianame nte satisfecho	4	4	1	1
1	1	21	Regular	7	Regular	1	3	3	11	Regula r	3	4	3	1	3	Baja	1	2	21	Medianame nte satisfecho	13	Medianame nte satisfecho	4	2	2	1	3	1	8	Medianame nte satisfecho	3	1	3	1
1	4	35	Alta	11	Alta	5	5	1	14	Alta	5	4	4	1	10	Alta	5	5	34	Satisfecho	19	Medianame nte satisfecho	5	1	4	2	3	4	15	Satisfecho	5	4	1	5
1	1	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1
2	2	34	Alta	9	Regular	5	3	1	15	Alta	5	2	5	3	10	Alta	5	5	25	Medianame nte satisfecho	14	Medianame nte satisfecho	2	3	3	3	1	2	11	Medianame nte satisfecho	2	3	3	3
1	1	29	Regular	10	Regular	1	4	5	10	Regula r	1	2	5	2	9	Alta	5	4	25	Medianame nte satisfecho	15	Medianame nte satisfecho	2	3	4	2	2	2	10	Medianame nte satisfecho	3	2	2	3
1	1	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1
1	2	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1
1	2	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1

1	1	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1
1	3	45	Alta	15	Alta	5	5	5	20	Alta	5	5	5	5	10	Alta	5	5	36	Satisfecho	23	Satisfecho	5	5	3	3	4	3	13	Medianame nte satisfecho	5	2	3	3
2	2	45	Alta	15	Alta	5	5	5	20	Alta	5	5	5	5	10	Alta	5	5	36	Satisfecho	23	Satisfecho	5	5	3	3	4	3	13	Medianame nte satisfecho	5	2	3	3
1	3	29	Regular	8	Regular	1	5	2	14	Alta	5	3	2	4	7	Alta	5	2	15	insatisfecho	7	insatisfecho	2	1	1	1	1	1	8	Medianame nte satisfecho	3	2	1	2
2	1	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1
2	2	29	Regular	9	Regular	4	3	2	12	Regula r	2	5	3	2	8	Alta	4	4	31	Medianame nte satisfecho	23	Satisfecho	2	5	1	5	5	5	8	Medianame nte satisfecho	1	1	2	4
2	2	33	Alta	12	Alta	3	4	5	11	Regula r	1	5	3	2	10	Alta	5	5	29	Medianame nte satisfecho	16	Medianame nte satisfecho	3	5	1	1	1	5	13	Medianame nte satisfecho	4	5	2	2
2	1	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1
2	3	45	Alta	15	Alta	5	5	5	20	Alta	5	5	5	5	10	Alta	5	5	36	Satisfecho	23	Satisfecho	5	5	3	3	4	3	13	Medianame nte satisfecho	5	2	3	3
1	4	45	Alta	15	Alta	5	5	5	20	Alta	5	5	5	5	10	Alta	5	5	36	Satisfecho	23	Satisfecho	5	5	3	3	4	3	13	Medianame nte satisfecho	5	2	3	3
2	2	13	Baja	5	Baja	1	2	2	5	Baja	2	1	1	1	3	Baja	1	2	13	insatisfecho	9	insatisfecho	2	2	2	1	1	1	4	Insatisfecho	1	1	1	1
2	3	29	Regular	8	Regular	1	5	2	14	Alta	5	3	2	4	7	Alta	5	2	15	insatisfecho	7	insatisfecho	2	1	1	1	1	1	8	Medianame nte satisfecho	3	2	1	2
1	1	29	Regular	8	Regular	1	5	2	14	Alta	5	3	2	4	7	Alta	5	2	15	insatisfecho	7	insatisfecho	2	1	1	1	1	1	8	Medianame nte satisfecho	3	2	1	2