



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS

La motivación como estrategia y la satisfacción laboral en una empresa de servicios de la  
región Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios

AUTOR

Br. Humberto German Ruiz Facho (ORCID: 0000-0001-6228-3227)

ASESOR

Dr. Félix Díaz Tamay (ORCID: 0000-0002-9803-4887)

LÌNEA DE INVESTIGACIÒN

Mercados Emergentes

Chiclayo - Perú

2019

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi Madre y mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a seguir con mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible. A mi esposa por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos. A mi hermano Manuel Marino por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

*Humberto Germán*

## **Agradecimiento**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Gracias a la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo por permitirme continuar con el proceso de Desarrollo y darme la oportunidad de alcanzar un grado más gracias a cada maestro que hizo posible este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este grupo de graduados, y como recuerdo y prueba viviente en la historia; esta tesis, que perdurara dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información mental.

***El Autor***

## Página del jurado



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

LA MOTIVACION COMO ESTRATEGIA Y LA SATISFACCION  
LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LA REGION  
LAMBAYEQUE.

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

HOMBERTO GERMAN RUIZ FACHO

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 16 de Mayo de 2019.

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: MBA. TANIA YASELY MENDOZA BANDA

SECRETARIO: M.G. FLOR DELICIA HEREDIA LLATAS

VOCAL: DR. FELIX DIAZ TAMAY

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Humberto Germán Ruiz Facho, egresado del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo SAC. Trujillo, identificado con DNI N° 40186805.

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: La motivación como estrategia para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de servicios de la región Lambayeque

1. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en administración de negocios.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivándose el incumplimiento delo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis. De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

  
Humberto Germán Ruiz Facho  
DNI N° 40186805

Chiclayo, 16 de mayo del 2019

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Presentación .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática .....	3
1.2. Trabajos previos .....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	12
1.3.1. Teoría de Abraham Maslow (1943): .....	12
1.3.2. Teoría de Frederick Herzberg (1950): .....	15
1.3.3. Teoría X-Y de McGregor (1960) .....	16
1.3.4. Teoría de la equidad de Adams.....	18
1.3.5. Teoría de Teresa Amabile (2011).....	19
1.4. Formulación del problema .....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	24
1.7.1. Objetivo general .....	24
1.7.2. Objetivos específicos.....	24
II. METODOLOGÍA .....	25
2.1. Diseño de investigación.....	25

2.2. Definición y operacionalización de variables .....	27
2.1.1. Definición de variables .....	27
2.1.2. Operacionalización de variables.....	27
2.3. Población y muestra .....	28
2.3.1 Población:.....	28
2.3.2 Muestra .....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	28
2.5 Métodos de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSION .....	83
V. CONCLUSIONES .....	87
VI. RECOMENDACIONES.....	89
VII. REFERENCIAS .....	90
ANEXOS .....	96
Ficha técnica del instrumento.....	97
Constancia de validación .....	98
Juicio de expertos .....	98
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	101
Acta de Aprobación de originalidad de tesis .....	102
Reporte de porcentaje de Turnitin de tesis.....	103
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles según percentiles.....	30
Tabla 2 . Escala de Medición de la Satisfacción Laboral .....	32
Tabla 3. Niveles de Satisfacción Laboral y de sus dimensiones según percentiles .....	32
Tabla 4. Análisis de Fiabilidad – Satisfacción Laboral .....	33
Tabla 5. Escala de Medición de la Satisfacción Laboral .....	34
Tabla 6. Niveles de Motivación y de sus dimensiones según percentiles .....	34
Tabla 7. Análisis de Fiabilidad – Cuestionario de Motivación.....	35
Tabla 8. Estadístico de Prueba Rho de Spearman – Motivación Vs Satisfacción Laboral.....	37
Tabla 9. Estadístico de Prueba Rho de Spearman – Motivación Vs Satisfacción Laboral Intrínseca .....	39
Tabla 10. Estadístico de Prueba Rho de Spearman – Motivación Vs Satisfacción Laboral Extrínseca.....	40
Tabla 11. Distribución trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque según la edad .....	41
Tabla 12. Distribución trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque según el Género .....	42
Tabla 13. Distribución de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque según el área específica donde realiza su labor .....	43
Tabla 14. Niveles de Motivación de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017. ....	45
Tabla 15. Nivel de Motivación de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017 según la dimensión Conducta frente al trabajo .....	46
Tabla 16. Nivel de Motivación de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017 según la dimensión Condiciones Laborales .....	55

Tabla 17. Niveles de Satisfacción Laboral General de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.....	63
Tabla 18. Niveles de Satisfacción Intrínseca de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.....	65
Tabla 19. Niveles de Satisfacción Extrínseca de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque, 2017.....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquía de necesidades (Maslow, 1954) .....	14
Figura 2. Teoría de la Equidad.....	19
Figura 3. Distribución porcentual de trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque según la edad.....	42
Figura 4. Distribución porcentual de trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque según la edad.....	43
Figura 5. Distribución porcentual de trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque según el área donde labora.....	44
Figura 6 . Distribución porcentual del Nivel de Motivación Laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.....	45
Figura 7 . Distribución porcentual del Nivel de motivación Laboral según la “Conductas frente al trabajo” en trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017. ....	47
Figura 8. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades”.....	48
Figura 9. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Libertad para elegir tu propio método de trabajo” .....	49
Figura 10. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Los compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones”.....	50
Figura 11. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Los compañeros de trabajo valoran mis opiniones”.....	51
Figura 12. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Las capacitaciones contribuyen con la mejora de mi trabajo” .....	52
Figura 13. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “La labor que realizo la he aprendido por capacitaciones” .....	53
Figura 14. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Mis compañeros comparten su conocimiento y aprendo de ellos” .....	54

Figura 15. Distribución porcentual del Nivel de motivación Laboral según la “Condiciones Laborales” en trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017. ....	55
Figura 16. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado” .....	56
Figura 17. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Acceso a la información de manera oportuna” .....	57
Figura 18. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Equipos tecnológicos adecuado para realizar mi trabajo” .....	58
Figura 19. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Dispongo de facilidades para llegar puntualmente a mi trabajo” .....	59
Figura 20. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Responsabilidades están bien definidas” .....	60
Figura 21. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Los objetivos del trabajo están claramente definidos” .....	61
Figura 22. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Hay clara definición de misión, visión y valores de la institución” .....	61
Figura 23. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Responsabilidades están bien definidas” .....	62
Figura 24. Distribución porcentual del Nivel de Satisfacción Laboral General de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017. ....	64
Figura 25. Distribución porcentual del Nivel de Satisfacción Laboral Intrínseca de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017. ....	65
Figura 26. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Oportunidades de progresar en la institución” .....	67
Figura 27. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Las actividades permiten aprender y desarrollarse” .....	68
Figura 28. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Promueven la capacitación que se necesita” .....	69

Figura 29. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras” .....	70
Figura 30. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Me siento orgulloso (a) de pertenecer a esta organización” .....	71
Figura 31. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Soy miembro de un equipo que funciona bien” .....	72
Figura 32. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “No hay mucha lealtad personal en la compañía” .....	72
Figura 33. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Los Trabajadores se preocupan por sus propios intereses” .....	73
Figura 34. Distribución porcentual del Nivel de Satisfacción Laboral Intrínseca de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque, 2017. ....	75
Figura 35. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Me interesa el futuro de la empresa” .....	76
Figura 36. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Recomiendo a la empresa como excelente centro de trabajo” .....	77
Figura 37. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Sin remuneración no trabajo horas extras” .....	78
Figura 38. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “La institución brinda estabilidad laboral” .....	79
Figura 39. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “En la institución se toma en cuenta el desempeño para ser promovido” .....	80
Figura 40. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “La institución me da confianza para mi estabilidad laboral” .....	81
Figura 41. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Mi trabajo me permite conciliar mi vida profesional y personal de manera razonable” .....	82

## Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con las disposiciones reglamentarias de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de Post Grado de la Universidad Privada César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Administración de Negocios se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **LA MOTIVACION COMO ESTRATEGIA Y LA SATISFACCION LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LA REGION LAMBAYEQUE.** el que ha sido elaborado con la finalidad de obtener el Grado de Maestro en Administración de Negocios.

La investigación está estructurada en ocho capítulos los que se indican:

El capítulo I está referido a la Introducción. El capítulo II refiere al Método aplicado en la investigación. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV hace referencia a la discusión de los resultados. El capítulo V está referido a la Propuesta de Modelo. El capítulo VI contiene las Conclusiones. El capítulo VII hace referencia a las recomendaciones que se obtuvo en los resultados. El capítulo VIII contiene las Referencias Bibliográficas.

El presente estudio constituye una experiencia personal en el campo de la línea de investigación del control administrativo, en el programa de Ciencias Empresariales. Por lo que, como todo trabajo de investigación, se encuentra sujeto a críticas constructivas por parte de los interesados en aportar con sus experiencias en la búsqueda de incrementar la teoría del conocimiento; consecuentemente los comentarios y observaciones con sentido crítico y de mejoramiento del mismo, serán bien recibidos, tomados en cuenta y aceptados porque es una de las formas cómo las investigaciones van alcanzando su validez y confianza por parte de los lectores interesados en la búsqueda de la verdad mediante la investigación.

***El autor***

## RESUMEN

En el presente estudio se plantea como objetivo general de la investigación, diagnosticar en qué medida la motivación como estrategia permite mejorar la satisfacción laboral en la empresa junta de usuarios Chancay – Lambayeque, como es de conocimiento la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas es primordial ya que un personal bien motivado y satisfecho son los cimientos y el desarrollo de toda institución, por lo anteriormente mencionado estas 2 variables influirán en los colaboradores y lo evidenciarán en la ejecución de su quehacer diario, para el logro de sus propósitos.

El procedimiento a emplearse será un estudio de tipo descriptivo cuantitativo de diseño no experimental correlacional.

La población y muestra en estudio de la presente investigación comprende a todos los colaboradores de la empresa de servicios junta de usuarios Chancay - Lambayeque que en total están representados por 50 colaboradores.

El instrumento a aplicar es un cuestionario ya estructurado y se aplicará con autorización de sus autores, y la técnica a utilizar es una entrevista, encuesta y será auto administrado. Así mismo se describirán las variables: Motivación siendo esta la independiente y satisfacción laboral las variables dependientes. La tabulación de datos se efectivizará por un Sistema computarizado elaborándose en base a los datos utilizando un programa de encuestas.

**Palabras Claves:** Motivación, satisfacción laboral, intrínseco, extrínseco.

## ABSTRACT

In the present study, the general objective of the research is to diagnose the extent to which motivation as a strategy can improve job satisfaction in the Chancay – Lambayeque user company, as is the motivation and job satisfaction of employees in the workplace, the motivation and job satisfaction of employees in companies is paramount since a well-motivated and satisfied staff are the foundations and the development of any institution, because of the aforementioned these two variables will influence the collaborators and will show this in the execution of his daily work, for the achievement of his purposes..

The procedure to be used will be a quantitative descriptive study of non - experimental correlational design.

The population and sample in study of the present investigation includes all the collaborators of the service company Chancay – Lambayeque user board that in total are represented by 50 employees.

The instrument to be applied is an already structured questionnaire and will be applied with the authorization of its authors, and the technique to be used is an interview, survey and will be self-administered.

Likewise, the variables will be described: Motivation being independent and job satisfaction the dependent variables. The tabulation of data will be carried out by a computerized System elaborated based on the data using a survey program.

**Keywords:** Motivation, satisfaction, intrinsic, extrinsic.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los esenciales inconvenientes a los que se responsabilizan las empresas en relación con sus colaboradores tiene mucho que ver con la motivación y satisfacción laboral.

Visto de esa manera el capital humano juega un rol preponderante e importante en la labor dentro de cada institución, por ello resulta de mucha importancia darle el debido respaldo y consideración; ya que sienten, piensan, tienen emociones actuando bajo estos parámetros y además comparten un mismo espacio donde se comunican, socializan y se interrelacionan con la finalidad de alcanzar un objetivo en común. También es cierto que la motivación al personal representa un alto grado de impulso y perseverancia para el funcionamiento efectivo de cada organización dentro de este mundo globalizado donde la principal causa es la competitividad de las empresas; la motivación se puede definir como un estado psicológico relacionado directamente con la persistencia, impulso y dirección de la conducta.

Respecto a la satisfacción en ámbito laboral la podemos definir como una agrupación de aptitudes desarrolladas por los colaboradores hacia su quehacer laboral, las mismas que pueden ir referidas, hacia el quehacer laboral en general o hacia etapas específicas en el trabajo. Dicho de un modo diferente la satisfacción laboral se traduce en ponerle actitud al momento de realizar cualquier labor, no solo es el hecho de saber o tener la habilidad para hacerla sino también al estar satisfecho significa querer hacer esta labor. Estos temas se plantearán a forma de caso de aplicación en la junta de usuarios Chancay – Lambayeque empleando, métodos mixtos como estrategia de búsqueda, a través de un planteamiento y aplicación de una herramienta de medida y su futuro análisis cuantitativo y cualitativo de tal manera de poder descubrir disimilitudes entre la motivación y la satisfacción laboral en las distintas áreas en materia de investigación

Con este estudio se podrá determinar el grado de relación entre la motivación de los trabajadores y la satisfacción laboral en la junta de usuarios

Chancay – Lambayeque, así como los privilegios y consecuencias de un apropiado clima organizacional, ya que permanentemente los colaboradores se sienten expuestos a elevados grados de presión y a continuas situaciones de tensión, por parte de los usuarios que emplean el servicio de regadío, por lo que me fue oportuno conocer a fondo sobre los niveles de motivación y satisfacción laboral de los responsables administrativos dentro del medio ambiente en el que se desenvuelven.

En el sentido expuesto podemos decir que tener motivado y satisfecho a los colaboradores de una organización no resulta tan sencillo como parece, ya que la motivación intrínseca y extrínseca juegan un papel bastante importante. Sin embargo, a estos dos aspectos antes mencionados no se les brinda la debida atención y aplicación siendo muy probable que en una organización no exista un personal altamente motivado y satisfecho, no lográndose que estas dos variables se relacionen entre sí, y de esta manera poder gestionar eficiente y eficazmente a la empresa hacia el logro de los objetivos con una mayor fluidez.

La motivación y la satisfacción laboral de los individuos que conforman una organización o empresa es fundamental, toda vez que, a partir de estas variables, se despierta el ímpetu por desarrollar el conocimiento, la creatividad y la innovación, consiguiendo así que se logre un alto nivel de desempeño.

## 1.1. Realidad problemática

Las empresas por naturaleza están integradas por personas, seres humanos que tienen sentimientos, que tienen necesidad de comunicarse y que comparten un ambiente laboral en común, en este ambiente o entorno se interrelacionan con la finalidad de desarrollar acciones que conlleven a alcanzar las metas y objetivos establecidos de una organización en determinados periodos; [...] por lo que en la actualidad se presentan cambios exigentes que constituyen una mayor atención del gerente para con el recurso humano, toda vez que estas tendencias alcanzan la globalización, contribuyendo con las modificaciones en la tecnología y por ende en la naturaleza del trabajo (Dessler, 2009, p. 8).

Los directivos a cargo de la administración o dirección de una empresa, deben comprender que su labor es entender y conocer el comportamiento de aquellas personas de como administran sus emociones con la finalidad de aumentar su motivación, siendo empáticos, poniéndose en los zapatos de sus colaboradores, retroalimentándolos asertivamente, logrando que se sientan importantes y reconocidos en la labor que realizan; por lo tanto se deberá tener en consideración lo señalado por Dessler (2009), quien señala que el aprendizaje y la motivación también se pueden incrementar a partir de la oportunidad de practicar continuamente así como a través de la retroalimentación incluyendo en esta última evaluaciones del desempeño de manera periódica, asimismo señala que las criticas verbales y el cometer errores permisibles también se destacan como una forma de incrementar la motivación (p. 296).

De ahí se desprende la importancia de sacarle el mejor provecho a cada una de nuestras emociones, saber entender, escuchar y administrar las mismas, así como también el saber entender, escuchar y comprender las emociones de los demás de forma asertiva con la finalidad de conducirnos a generar un ambiente organizacional favorable que satisfaga en su totalidad a los colaboradores con la finalidad de lograr un mejor rendimiento y un personal altamente motivado.

Las empresas deberían considerar que no solo es importante comunicarse si no que también deberían preocuparse por saber que tan buena es esa comunicación; un colaborador altamente motivado no solo lograra comunicarse con los demás, sino que lo hará de manera efectiva generando sinergia a su alrededor, siendo así no hay que perder de vista lo importante que representa la motivación en la comunicación, pues como señala Hellriegel, Jackson y Slocum (2011); ... la motivación permite que los individuos desarrollen y empleen todo su potencial en función a los objetivos, estrategias y en planes de acción generales de la empresa (p. 312); por lo tanto debemos considerar que si los colaboradores no se encuentran motivados su desempeño puede alcanzar a desarrollarse de manera ineficiente, carente de innovación y creatividad; por lo que sin estos dos elementos básicos sería imposible interactuar y saber si la empresa va por buen camino. Dicho de otra forma, se podría resumir que sin motivación la comunicación de los colaboradores sería tan simple que solo lo harían por razones forzadas y por necesidad, convirtiéndose en robots los cuales por ende no sienten, ni gozarían de una vida empresarial afectuosa, placentera y mucho menos satisfecha.

Por lo anteriormente afirmado, podemos admitir que los trabajadores se comunican correctamente, así también se identificó que tienen habilidades sociales que les permite tener capacidad de escucha, así como también autoconfianza, por otro lado les permite que tengan motivación, así como objetivos en común; también que sean empáticos, que gusten del trabajo en equipo, y que al ser creativos e innovadores puedan ejercer un eficiente y eficaz liderazgo, así como un alto grado de autoestima, que les permita identificar y controlar sus caracteres; en palabras cortas, estas características engloban a personas que han presentado un alto grado de motivación. Sin embargo, debemos entender que la realidad es diferente ya que es muy complicado identificar a un personal altamente motivado y satisfecho. Ya que estas variables solo se pueden medir de acuerdo al estado de ánimo en determinadas etapas de nuestras vidas.

Se concluye que hay una gran cantidad por no decir la mayoría de empresas que se enfocan en la motivación extrínseca la cual considero que es una motivación efímera y volátil.

Podemos decir que el problema en estudio para la actual investigación se describe: ¿en qué medida la motivación como estrategia mejorara la satisfacción laboral en la empresa de servicios de la región Lambayeque?

El objetivo general del actual estudio es: ¿determinar en qué medida la motivación como estrategia permite mejorar la satisfacción laboral en la empresa junta de usuarios Chancay - Lambayeque; y como objetivos específicos diagnosticar el nivel de la motivación de los colaboradores de la empresa junta de usuarios Chancay - Lambayeque y definir las dimensiones que repercuten favorable y desfavorablemente en la junta de usuarios Chancay – Lambayeque.

## 1.2. Trabajos previos

### Internacionales

**Pinto (2015)**; realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal y diseño no experimental, a la cual nombro como “*propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A.A (cafesa)*”; se planteó como objetivo desarrollar un plan estratégico para fortalecer el clima organizacional y así mejorar la motivación del capital humano en la empresa. Del estudio, el autor concluyó que, al haber sido la empresa absorbida por otras de mayor envergadura, ha generado aborrecimiento al cambio, resistiéndose a la transición el cual genera un nuevo Clima organizacional; no consintiéndolo como una de sus prioridades, llevándolos a dejar de lado factores innatos como es la motivación del capital humano. Siendo la autonomía de los colaboradores muy limitadas, lo cual conlleva a que el clima de la organización se constituya como un problema antes de que este represente una oportunidad de mejorar; sin embargo, se

concluye también que cuentan con algunas fortalezas como trabajo en equipo, apoyo de sus directivos hacia sus colaboradores, promoviéndose la equidad y el desarrollo de un sentido de pertenencia de la empresa.

En base a la tesis en estudio Podemos concluir que hay una comunicación muy Buena tanto vertical Como horizontal la cual genera un ambiente Laboral saludable y favorable.

Así También corroboro lo que indica el autor que existe incertidumbre y desconfianza entre la población de la organización, la cual repercute en el quehacer diario de los colaboradores de todas las áreas de la misma disminuyendo el grado de productividad. Al haber sido esta absorbida.

**(Zavala, 2014)**, en su investigación de enfoque mixto, de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descrito – correlacional; titulada *“motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”*, el propósito fue la elaboración de un instrumento de medición de satisfacción y motivación laboral y poderlos analizar posteriormente a través de herramientas técnicas cuantitativas y cualitativas; para ello, el autor partió de las teorías y conceptos desarrollados por Piero y Herzberg (Teoría Bifactorial). Finalmente se concluyó mediante el análisis factorial exploratorio que el cuestionario que medirán dichas variables está compuesto por 51 reactivos o ítems, estratificados en 13 componentes. Del análisis realizado se pudo determinar la existencia de altos y muy altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo; asimismo al analizar las diferencias entre grupos analizados por edad, genero, ingreso mensual, escolaridad y el tipo de puesto de trabajo, se concluyó en la inexistencia de estas diferencias por lo tanto el autor precisa la existencia de homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral; encontrándose diferencias significativas en la variable independiente antigüedad en la empresa, debiendo tomarse esta variable con ciertas reservas. Asimismo, se conoció que, desde la percepción, la falta de reconocimiento a la labor desempeñada, la gestión de compensación y la existencia de sobrecarga, constituye un factor influyente sobre la satisfacción y la motivación laboral.

El estudio de estas dos variables tiene limitaciones y la principal es que siempre es subjetiva ya que se trata de asuntos que se ajustan a un espacio y tiempo determinado, cuando se elabora el análisis de la investigación en ese momento los colaboradores pueden estar motivados y por consiguiente satisfechos y en otro determinado momento sucede lo contrario es por ello que en el siguiente estudio no se deben generalizar los resultados obtenidos, a la realidad actual de las empresas este estudio solo forma parte de una aportación a esta área del conocimiento que contribuirá a aclarar e interpretar la situación existente de la materia en estudio.

**Pérez (2014)**; en su investigación explicativa, cualitativa y cuantitativa titulada *“grado de motivación y satisfacción laboral existente entre los colaboradores del nuevo modelo de gestión penitenciaria en los centros de corrección y rehabilitación femeninos de la región sur”*, cuyo propósito fue identificar cual es el grado de motivación laboral y el de satisfacción laboral que existe en los colaboradores del nuevo modelo de gestión penitenciaria en los centros de corrección y rehabilitación femeninos de la región sur. El autor en el presente estudio llegó a determinar que existe un alto grado de desmotivación e insatisfacción, debido a la pobre retribución económica, el poco incentivo, falta de lealtad, desigualdad en la selección de los méritos, poco compromiso de la institución, insuficientes herramientas de trabajo e inadecuadas condiciones laborales que perciben los colaboradores. Sus vacaciones no se las dan con regularidad y sus días libres no les son respetados, ya que existe una marcada falta de seguimiento a las labores, según los encuestados el 12.96% dice no conocer su rol y el 27.78% no cumple con su papel.

El 90.74% de los colaboradores encuestados, expresaron que, a pesar de lo anteriormente expuesto, existe una buena relación entre ellos y sus superiores inmediatos, lo cual conlleva al interés por el trabajo realizado, como consecuencia de la responsabilidad social y el sentido de pertenencia exhibidos por los mismos. Los programas formativos son eficaces ya que el 42.59% expresa que posee parcialmente las herramientas para desarrollar sus funciones, y a pesar de ello las realizan de forma excelente.

En base al estudio de esta tesis se entiende que gran parte del personal no se encuentra satisfecho ya sea por diversos motivos, lo cual genera inconformidades. Pero que a pesar de lo anteriormente dicho hay una buena comunicación tanto vertical como horizontal lo cual conlleva a que tengan un interés marcado por el quehacer diario.

### **Nacional:**

**Rios (2017)**, en su investigación no experimental descriptivo correlacional titulada *“nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de lamas en el año 2015”*, cuyo propósito fue establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de lamas en el año 2015. Del análisis el autor determinó niveles altos de motivación en los trabajos, teniendo puntuaciones aceptables en los indicadores de identidad de la tarea y autonomía; pero niveles más bajos en retroalimentación con acciones que refuerzan el trabajo del colaborador. Por otro lado, también determino el predominio de niveles altos de satisfacción laboral, resultados que responde a respuestas positivas respecto a indicadores que componen la variable satisfacción en el trabajo, cuyos indicadores sobresalientes fueron las relaciones sociales entre trabajadores y entre el trabajador y la jefatura; el sentimiento de realización personal para el desarrollo de capacidades y facultades. Finalmente, el autor pudo demostrar la existencia de una relación estadísticamente significativa y directa entre la motivación y satisfacción laboral, por lo tanto, pudo concluir que, *“a mayores índices de motivación, se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de lamas en el año 2015”*.

Este antecedente nos referencia de una fuerte relación entre las variables motivación y satisfacción en el trabajo, evidenciando altos niveles de motivación y satisfacción laboral. Teniendo mayor aceptación los indicadores de autonomía e identidad en lo que respecta a motivación, así como en las relaciones interpersonales y de realización personal referente a la satisfacción laboral.

**Isla, Ordinola, Rondan y Villalba (2017)**, en su investigación no experimental descriptivo y enfoque cuantitativo titulada “*satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas*”, cuyo propósito fue establecer los niveles de satisfacción laboral que perciben trabajadoras ejecutivas del género femenino para de esta manera establecer determinantes que optimicen los indicadores de satisfacción laboral de mencionado grupo de trabajadoras. El autor determinó la existencia de un regular nivel de satisfacción laboral, lo que sugiere una posición de incertidumbre o imparcial, este nivel representa una calificación menor en las mujeres ejecutivas que son madres. Los factores con mayor impacto en la satisfacción laboral de este grupo estudiado se destaca el desempeño de la tareas y desarrollo personal; mientras que los factores de menor impacto como las políticas administrativas y los beneficios sociales y/o remunerativos, toda vez que perciben una remuneración menor en comparación con los ejecutivos del género masculino, y una escasa flexibilidad en los horarios de trabajo a pesar de la maternidad y rango generacional. Así mismo determino la existencia significativas diferencias entre las que son madres y las que no lo son; donde las primeras tienen una percepción menor de satisfacción en función a las comodidades del trabajo, el exceso de carga laboral, las condiciones remunerativas, complacencia de las labores y el reconocimiento por logros.

Respecto al factor generacional, el autor determino que no existen diferencias entre los factores analizados. Por otro lado, se concluyó que la mujer ejecutiva percibió una mayor satisfacción en el desempeño de su tarea, siendo esta de una gran ayuda para su desarrollo profesional.

Finalmente concluye que, en la actualidad no se tienen definidas las estrategias que contribuyan en la mejora de la percepción de la satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas, dado que no se prioriza la importancia del aporte de las ejecutivas en calidad de madres, por lo que se requiere de estrategias adecuadas para lograr que la satisfacción esté relacionada con la productividad y rentabilidad de las empresas.

Según el autor en este estudio se observa que las mujeres ejecutivas se satisfacen según el logro y la realización, comprobándose de esta

manera que ellas logran la satisfacción laboral en diversos aspectos, pero esto puede variar según su condición de maternidad. Podemos observar que las causas de mínimo impacto en la satisfacción laboral tiene mucho que ver con las condiciones laborales y el salario ya que consideran que son menores a la de los hombres.

**Oscoco (2015)**, realizó una tesis descriptiva comparativa de corte transversal cuyo objetivo fue el de *“determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”*; del análisis realizado, el autor determino la existencia de relación entre estas variables, toda vez que el desarrollo y la implementación de programas de responsabilidad social incrementan los indicadores de la satisfacción en los trabajadores.

Por otro lado, determino la existencia de diferencias significativas en los resultados de satisfacción laboral general, intrínsecas y extrínsecas aplicadas a un grupo de trabajadores que participo en un programa de responsabilidad social y en el que no participo en este programa según el análisis estadístico de *comparación de medidas, prueba T para dos muestras independientes* (Sig. Bilateral < .05).

En base a la tesis anterior, lo que se busca con este estudio es establecer y desarrollar programas de responsabilidad social en las instituciones ya que esto influye positivamente mejorando la calidad de vida, facilita la comprensión de nuevas capacidades e incrementa el interés de los trabajadores, aumentando el rendimiento y la satisfacción laboral.

#### **Local:**

**Burga y Wiese (2018)**, en su investigación cuantitativa transversal descriptiva titulada *“Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque”*, se planteó como objetivo conocer cómo es la presencia de la motivación y del desempeño laboral de los trabajadores. Del análisis realizado, determino la existencia de una motivación adecuada, toda vez que las capacitaciones y relaciones interpersonales correctas son prioridades en la empresa,

permitiéndoles convivir con un clima laboral apropiado para los funcionarios del área administrativa. Es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan. Asimismo, determinó que el desempeño laboral es adecuado y de alta productividad, por otro lado, se determinó que el rendimiento en función a la actitud del trabajador otorga un beneficio de rentabilidad significativo en la empresa. Finalmente, el autor concluye que el tener una motivación elevada, ha generado que el trabajador tenga un desempeño laboral óptimo en la empresa desde el punto de vista de eficiencia y productividad.

En base a la tesis anterior se concluye que existe relación significativa moderada entre las variables motivación y desempeño del personal administrativo, ya que hay que ponerle más foco al sistema de reconocimiento, contraprestación e incentivos, así como también realizar un adecuado proceso en el sistema de promoción laboral interna.

**Chaman (2014)**, en su investigación tipo cuantitativo, correlacional de corte transversal titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la división médico legal II Piura– 2014”, cuyo propósito fue comprobar si es que existe una relación directamente proporcional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la división médico legal II Piura. El autor nos dice que según el estudio realizado se llega a determinar una relación estadísticamente significativa, con una correlación del 80.7% entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la división médico legal II Piura.

Considerando que el clima organizacional se ubica entre los valores bajo y alto, tipificando un valor medio. Y los niveles de satisfacción laboral se establecen como medio y bajo.

En base a la tesis anterior, podemos decir que la relación entre las variables en estudio se da de manera positiva, ya que lo que se busca es saber cuál es el grado de satisfacción laboral, con la finalidad de que esto repercuta en el desempeño laboral y el logro de los objetivos.

**Bernal (2016)**, en su investigación cuantitativo de tipo descriptiva, correlacional titulada “*Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del gobierno regional Lambayeque – 2016*”, el propósito de la investigación fue determinar la existencia de una relación entre estas dos variables. Del análisis a través estadístico de prueba Chi-Cuadrado, el autor determina la existencia de una relación entre los niveles de satisfacción laboral y los niveles de desempeño laboral,

De acuerdo a las variables sexo y edad. Se concluye que solo el 25% de mujeres jóvenes tienen un bajo desempeño laboral, lo cual concluye que las mujeres jóvenes tienen el nivel de satisfacción laboral alto sucediendo lo contrario con los hombres mayores.

En relación a la variable satisfacción laboral se puede definir una alta satisfacción en lo que se refiere a las relaciones sociales y tiempo libre, y una baja satisfacción en las oportunidades de desarrollo a futuro, en relación a la variable desempeño se establece un alto desempeño en lo que se refiere al comportamiento y un bajo desempeño con lo que respecta a la calidad de trabajo. Llegando a la determinación que el 47% de los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral alto.

Según lo que indica el autor, es que existe una marcada relación entre las dos variables, considerando en esta investigación que las mujeres en su mayoría realizan un mejor desempeño laboral y por consiguiente se encuentran más satisfechas que los hombres.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría de Abraham Maslow (1943):**

Nos dice que las personas se mueven por necesidades, pero debemos identificar que trabajadores se encuentran motivados y en qué nivel, él lo define en 5 niveles.

**Nivel fisiológico:** los cuales el considera como básicos o mínimos para que una persona este tranquila estos vienen hacer. Temperatura, oxígeno, alimentación, descanso.

**Nivel de necesidad de seguridad:** las personas tienden a disminuir miedos y ansiedades (tener una estabilidad laboral), capacidad de prever el futuro (proyectar pagos fijos como pagos de servicios básicos, etc.).

**Nivel de amor y pertenencia:** donde las personas agradecen y se movilizan, por formar parte de una sociedad dentro de una institución o grupo, tener relaciones afectivas, amistad.

**Nivel de estima:** la cual se divide en dos partes.

- a) Estima baja; es aquella estima que se construye en las personas a partir de los demás, es decir. Fama, reconocimiento, reputación, que recibimos de nuestros compañeros o jefes.
- b) Estima alta; es la que viene de nosotros mismos como puede ser la autoconfianza que nos tenemos, de que si somos competentes o no y si tenemos capacidad de logro.

**Nivel de autorrealización:** el cual se considera como la motivación más grande que pueden tener los trabajadores, cuando logran llegar hacer todo lo que pueden ser.

Lo cual podemos decir que solo el 1% de las personas llega a este nivel, es decir que dirigir estrategias para llegar a tener personas autorrealizadas debería ser uno de nuestros objetivos.

Según Abraham Maslow, con este estudio nos demuestra que las escalas más altas son las de estima y autorrealización que vienen hacer factores intrínsecos que debemos desarrollar en cada uno de los colaboradores para generar en este sentido una motivación intrínseca que fluye del mismo colaborador y es más permanente y estable.

## JERARQUIA DE NECESIDADES



Figura 1. Jerarquía de necesidades (Maslow, 1954)

*Fuente/Elaboración:* Jerarquía de necesidades (Maslow, 1954)

A esta teoría se la considera como una teoría simplista ya que no es muy exacta para determinar el estímulo de las personas, no todos avanzamos en función de lo que el describe, en ese mismo orden en su gráfico. Lo que si Podemos apreciar es que el realizo tres aportes notables.

1. Reconoció niveles fundamentales de necesidades, que ayudan a los altos directivos de cada institución a establecer políticas efectivas como podrían ser el **reconocimiento**, **aumento de salario**, valoraciones beneficiosas de **desempeño**, etc.
2. Es necesario tener en cuenta estos dos niveles que Maslow plantea ya que se puede observar que primero hay que satisfacer los niveles inferiores antes que los dos niveles superiores se tornen importantes.
3. Concientizo a los directores y gerentes sobre lo fundamental que es el **desarrollo personal** y la **autorrealización** para los colaboradores.

### 1.3.2. Teoría de Frederick Herzberg (1950):

En 1950 nos propone los factores de higiene y los factores de motivación. Ampliando así la teoría de Abraham Maslow.

En 1968 **Frederick Herzberg** publica unos resultados de dos investigaciones independientes que hizo, tomando como muestra a unos 1685 trabajadores. El artículo se llamó, "**como motiva** usted a sus empleados", el cual llega a concluir que la pirámide de Maslow que se dividía en 5 niveles unos eran de mantenimiento o higiene y otros que eran realmente motivadores.

El categoriza como factores de mantenimiento e higiene a los tres primeros de la pirámide y los otros dos eran realmente motivadores.

Él dice que los niveles fisiológicos, seguridad y sociales son de mantenimiento lo cual quiere decir que son aquellos mínimos necesarios que un trabajador debe tener para que las cosas funcionen o de higiene que quiere decir aquello que uno tiene que hacer para no enfermarse, según la investigación de Frederick Herzberg estos factores no tienen la capacidad de motivar, pero si la capacidad de causar insatisfacción mas no la de motivar.

Los otros dos (ego o autoestima y autorrealización). El los define como factores de motivación.

Como podemos ver según este estudio el dinero esta categorizado como factor de mantenimiento, es decir que el dinero no motiva, es algo que simplemente las personas deben recibir, un salario justo según su labor o desempeño.

Pero cuando hablamos de motivar y causar satisfacción en los trabajadores tenemos que relacionarlos con los dos niveles más altos de la pirámide como el de **estima o ego** y el de **autorrealización**. Los cuales los relaciona con oportunidades de logro, crecimiento, trabajos con retos, reconocimiento, necesidades de estima y auto estima son los que motivan a los trabajadores, pero el afirma que si el mínimo necesario no está presente no se puede empezar a trabajar en estos dos factores más altos.

El considera que los **factores intrínsecos** son; **el crecimiento, el avance, responsabilidad, trabajo en sí mismo, el reconocimiento y logro.**

Y los factores de higiene; la seguridad, el status, relación con los subordinados, vida personal, relación con los pares, salario, condiciones de trabajo, relación con el supervisor, supervisión, la política y administración en la empresa.

Los investigadores consideran que las afirmaciones de Herzberg son extremistas, ya que menciona que, de los factores extrínsecos e intrínsecos, el único factor motivador, es el intrínseco.

Ferreiro y Alcázar añaden a los dos factores mencionados por Herzberg, un tercero, “el trascendental”, enfocando todos de manera diferente: El **extrínseco** como interés propio, el **intrínseco** como la acción por sí misma y el **trascendental** al servicio de los demás (Burga y Wiese, 2018, p. 22).

### **1.3.3. Teoría X-Y de McGregor (1960)**

Esta teoría propuesta por McGregor (1960), está basada en la energía humana para solventar las necesidades administrativas, partiendo desde cómo se va a conducir a partir de directivas; para ello, se proponen un conjunto de tres proposiciones a las que llamo Teoría X:

1. La dirección es responsable de la organización de los elementos de la actividad productiva: dinero, materiales, equipamiento, personal, en interés de los fines económicos (McGregor, 1960, pág. 136).
2. En relación al trabajador, este es un proceso de dirección para optimizar sus esfuerzos, controlar sus acciones, motivarles y modificar sus conductas de tal manera que estas concuerden con las necesidades de la empresa (McGregor, 1960, pág. 136).
3. La dirección debe estar en actividad permanentemente, pues de lo contrario, los individuos podrían actuar pasivamente, incluso mostrando cierto grado de resistencia a las necesidades de la organización; es por

ello que deberán ser persuadidas, castigadas, recompensadas y controladas; es decir las actividades que realizan deben de ser dirigidas de manera continua. *“Ésta es la tarea de la dirección. Se suele resumir todo esto diciendo que dirigir consiste en conseguir que se hagan las cosas a través de otras personas”* (McGregor, 1960, pág. 135).

Esta teoría, explícitamente engloba un cumulo de creencias convencionales, una de ellas señala que el hombre trabaja lo menos posible debido a su naturaleza indolente; también es irresponsable y de nula ambición, por lo que prefiere ser dirigido asimismo; otra de las creencias radica en el egoísmo y la indiferencia que presenta frente a las necesidades de la organización, resistiéndose a cambios que por naturaleza se dan; asimismo el hombre es crédulo de muy poca brillantez lo que lo hace una víctima segura del demagogo y de charlatán (McGregor, 1960, pág. 136).

Por otro lado, (McGregor, 1960) remarca la necesidad de una nueva teoría de la dirección, la misma que basa sus conceptos en la motivación humana y la naturaleza; en las cuales señala unas dimensiones amplias a las que llamo “Teoría Y” y señalan que:

1. En la organización, la dirección es responsable de elementos materiales, equipos, dinero, personas y de los intereses con fines económicos (McGregor, 1960, pág. 141).
2. Las personas en base a la experiencia, consiguen ser resistentes o pasivas a los cambios de la empresa (McGregor, 1960, pág. 141).
3. Las personas llevan consigo de forma presente a la motivación, el potencial de desarrollo, la capacidad de asumir responsabilidades, la disposición para dirigir la conducta hacia los fines organizativos, por lo tanto, la dirección no los pone allí, sin embargo, les facilita a que ellos mismos desarrollen estas características humanas para ellos mismos (McGregor, 1960, pág. 141).

4. Finalmente, esta teoría señala que la empresa debe disponer las condiciones y métodos organizativos de la operación de tal forma que las personas puedan conseguir sus propios objetivos más que dirigir sus propios esfuerzos hacia los objetivos empresariales (McGregor, 1960, pág. 141).

#### 1.3.4. Teoría de la equidad de Adams.

Esta teoría refiere a la motivación que siente un individuo al ser tratado imparcialmente respecto a las competencias, esfuerzos, salarios, aumentos, reconocimientos, etc.; y en función a su desempeño y al de sus compañeros; toda vez que es común en que hagan comparativas referentes a lo que aportan para la obtención de resultados, dado que desde su percepción, ellos deben de obtener reconocimientos de acuerdo a la relevancia de los aportes que ponen para alcanzar los objetivos de la empresa y al encontrar esa equivalencia percibirán un alto grado de equidad; caso contrario se considera un estado de desigualdad. Robbins 2014, citado en (Montenegro, 2016, p. 34).

La teoría de la equidad o inequidad de J. Adams puede expresar su aspecto esencial en los siguientes términos (Koontz, et al, 2012, p. 397):

$$\frac{\text{Resultados de una persona}}{\text{Insumos de una persona}} = \frac{\text{Resultados de otra persona}}{\text{Insumos de otra persona}}$$

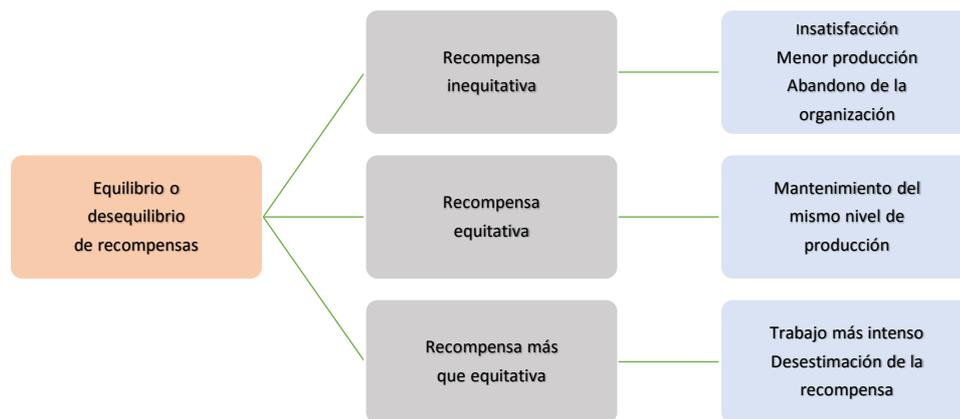


Figura 2. Teoría de la Equidad

**Fuente/Elaboración:** Administración - Una Perspectiva Global y Empresarial/ Koontz, et al, 2012, p. 398

### 1.3.5. Teoría de Teresa Amabile (2011)

Esta teoría refiere a que las personas se **motivan** más fácil cuando perciben que hay progreso.

En su investigación define al principio del progreso, como que las personas cuando sienten que están avanzando, hay mayor impulso o mayor motivación. Lo cual les va a brindar a los trabajadores emociones más positivas para la satisfacción y el éxito.

Teresa Amabile, en su estudio considero trabajadores de diferentes tipos de empresas lo cual consistió en hacer un análisis del día a día del trabajo de cada uno de ellos, así que al final de cada día ella registraba que era lo que hacía que ese día fuera bueno y porque consideraban que no era bueno, en toda la información que recolectaron de sus días buenos el 76% tenían relación con la sensación de que ellos sentían que estaban avanzando en lo que hacían. Otro de los indicadores que los empleados registraban para considerar un día bueno tenían relación con haber recibido colaboración o ayuda por parte de sus jefes y compañeros alcanzando un registro en segundo lugar del 53%.

Lo curioso se puede observar que en lo que respecta a lo que registraban los trabajadores como sus peores días también los mayores porcentajes se registraban cuando las personas no recibían colaboración o ayuda y no tenían la sensación de progreso o que estaban avanzando.

Por lo anteriormente expuesto se puede decir que si queremos tener colaboradores más motivados y satisfechos las empresas y sus jefaturas deben tener claro lo siguiente:

- ✓ Que los trabajadores tengan sus metas claras y significativas
- ✓ Que los trabajadores tengan autonomía
- ✓ Que los trabajadores tengan suficientes recursos
- ✓ Y que los trabajadores experimenten un aprendizaje.

#### **1.4 Conceptos de motivación y satisfacción laboral**

La **motivación** es un término general que se aplica a todo tipo de necesidades, deseos, impulsos y fuerzas similares; y que a través de los gerentes se promueven para que los empleados puedan satisfacer esos impulsos y deseos, de tal manera que influyan en el comportamiento deseado para alcanzar los objetivos de la organización (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 388).

El individuo siente motivación inconsciente o conscientemente basada en las necesidades tanto fisiológicas o primarias como en necesidades secundarias tales como el estatus, autoestima, los logros, etc.; estas necesidades sufren variaciones de intensidad en función al tiempo entre los individuos (Koontz, et al, 2012, p.388)

La motivación trae como consecuencia el impulso de actuar, previa evaluación de las secuelas de la acción, así como de la satisfacción que se espera obtener con ella. (Ferreiro y Alcázar, 2008, citados por Burga y Wiese, 2018, p. 20); [...] desde este punto de vista la motivación debe de ser positiva y no negativa; es decir, evitar el empleo de las sanciones o desprendimientos, prestándole más atención a tomar acciones preventivas

que eviten anticipadamente cualquier tipo de incidencia o errores empleando acciones positivas o de recompensas con la finalidad de mejorar o modificar el desempeño de las personas (Chiavenato, 2009, p. 318).

La **satisfacción laboral**, está referida a las actitudes de un trabajador al percibir acciones positivas o negativas en un puesto de trabajo; es decir, si un trabajador percibe un alto nivel de satisfacción tendrá sentimientos de satisfacción en su puesto de trabajo, de lo contrario percibirá sentimientos de insatisfacción y por ende tendrá sentimientos negativos (Robbins & Judge, 2013, p. 74)

Anteriormente las empresas le daban mayor importancia a las necesidades de la organización, sin embargo con el correr de los tiempo se asume que las personas deben de ser felices para que sean productivas, es decir *“las personas deben sentir que el trabajo es adecuado para sus competencias y que se les trata con equidad“* ; (...) sin embargo no necesariamente una persona satisfecha es productiva, pero una persona insatisfecha si constituye un problema serio para la empresa, toda vez que esta es propensa a desligarse de sus funciones, así como a incurrir en ausentismo y producir con muy baja calidad (Chiavenato, 2009, p. 13)

Bernal (2016), cita a Dawes (1994), quien señala que la satisfacción está referida a la probabilidad de que un individuo permanezca en su puesto de trabajo y realice sus funciones hasta conseguir el éxito para que posteriormente reciba los reconocimientos esperados (p. 36); [...] por lo tanto la satisfacción que sienta un individuo va a depender su proceder así como los esfuerzos que está dispuesto a realizar con el propósito de alcanzar sus objetivos; es por ello la importancia de realizar seguimientos a través de estudios que den un panorama amplio respecto a cómo están influyendo las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. (Ancieta y Poma, 2018, p. 22).

Entre los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo está el sistema de recompensas, el reto del trabajo, las condiciones laborales, el compañerismo, así como la compatibilidad del puesto de trabajo y la

personalidad (Chaman, 2014, p. 18); [...] por lo tanto la satisfacción laboral es considerada como *“la actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas asociadas a distintos aspectos o condiciones del trabajo”* (Peiró, González – Roma, Bravo y Zurriaga, 1995), citado por (Beltrán y Palomino, 2014, p. 13).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿En qué medida la motivación como estrategia se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa junta de usuarios Chancay Lambayeque?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Legal:**

En principio, esta investigación está orientada a cumplir con el reglamento de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo y la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, con respecto a los requisitos para obtener el grado académico de maestro en administración de negocios, en la línea de investigación de la motivación como estrategia y la satisfacción laboral, enmarcado en el área de RR.HH.

##### **Teórico científico:**

Según la gestión del potencial humano se percibe que las instituciones se encuentran permanentemente en evolución, ya sean por causas internas o externa (clima organizacional). Hoy en día la evolución de las instituciones se genera de acuerdo al desarrollo tecnológico, adelantos comerciales y financieros, así como modernos modos de relacionarse y organizarse.

Por lo anteriormente expuesto, podemos definir que las instituciones están obligadas a innovar constantemente, con la finalidad de ser competitivas en este mundo globalizado. Considerándose de suma importancia al recurso

humano el cual debe estar motivado y a la vez satisfecho para así lograr los objetivos propuestos.

El reciente estudio se ha desarrollado con la finalidad de transmitir aportes teóricos que ayuden a entender la posible existencia de una relación de la motivación con la satisfacción laboral en la empresa junta de usuarios Chancay – Lambayeque.

De tal forma se concluye que la presente investigación reposa su importancia, en la necesidad de dar aportes a los directivos de esta organización, las cuales les permitirán tomar decisiones para encontrar medidas correctivas y preventivas que permitan desarrollar el ambiente laboral de los trabajadores de tal manera que aumente la motivación y por ende la satisfacción de los mismos.

#### **Práctica:**

Esta justificación se sostiene en el interés útil que puede poseer el rendimiento de la investigación, ya que se encuentra a favor de los ejecutivos y administrativos de la junta de usuarios Chancay – Lambayeque, con la finalidad de permitirles darse cuenta cual es el nivel de motivación y satisfacción de los trabajadores y de este modo proponer reglas y métodos que conlleven a alcanzar considerables índices de rendimiento en el quehacer diario, ya que como es sabido el capital humano es el factor principal de cualquier organización.

### **1.6. Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** La motivación como estrategia se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de servicios junta de usuarios Chancay Lambayeque.

**H<sub>0</sub>:** La motivación como estrategia no se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de servicios junta de usuarios Chancay Lambayeque.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de relación que existe entre la motivación como estrategia y la satisfacción laboral en la empresa de servicios junta de usuarios Chancay Lambayeque.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- ✓ Identificar el nivel de la motivación de los trabajadores de la empresa de servicios junta de usuarios Chancay Lambayeque.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de servicios junta de usuarios Chancay- Lambayeque.
- ✓ Relacionar las dimensiones de la motivación como estrategia con las dimensiones de la satisfacción laboral.

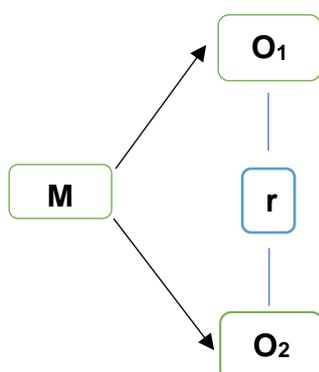
## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Diseño de investigación

#### Tipo de investigación

En la presente investigación se empleó un diseño no experimental dado que no se pretende realizar variaciones de forma intencional de la variable motivación para ver el efecto sobre la satisfacción laboral; asimismo es de corte transversal toda vez que los datos se recogieron en un tiempo y espacio determinado, permitiendo describir nuestras variables para luego contrastarlas en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

El tipo de investigación empleado partido desde un estudio descriptivo, el cual permitirá tener un conocimiento amplio del comportamiento de las variables en sus respectivos niveles, para posteriormente correlacionarlas en cumplimiento del objetivo principal del estudio referido a determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque, por lo tanto, primero medimos y describimos cada una de nuestras variables y posteriormente mediante pruebas de hipótesis correlacionales estimaremos la correlación (Arias, 2006, p. 25).



Donde:

**M:** Es la muestra y está constituida por “los trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque”.

**O<sub>M</sub>** = Son las observaciones obtenidas sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque

**O<sub>SL</sub>** = Son los datos obtenidos sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque.

**r** = Es la relación entre los datos obtenidos sobre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque

## 2.2. Definición y operacionalización de variables

### 2.1.1. Definición de variables

- ✓ **Motivación:** Proceso que determina la dirección, intensidad y persistencia del esfuerzo de una persona hacia el logro de un objetivo o meta (Robbins y Judge, 2013, p. 203).
  
- ✓ **Satisfacción laboral:** es un estado psicológico que indica lo que las personas sienten de su circunstancia, con base en su evaluación de ésta (Hellriegel, et al, 2011, p. 458).

### 2.1.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de Medición
<b>Dependiente:</b> Satisfacción Laboral	Intrínseco	Autorrealización	1 – 4	Cuestionario Satisfacción Laboral
		Identidad	5 – 8	
	Extrínseco	Pertinencia	9 – 11	
		Seguridad	12 - 15	
<b>Independiente:</b> Motivación	Conductas frente al trabajo	Autonomía	1 – 4	Cuestionario de Motivación
		Aprendizaje	5 – 7	
	Condiciones Laborales	Disposición de Recursos	8 – 11	
		Metas Claras	12 – 15	

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población:**

Hablar de población es imaginarse una agrupación finita e infinita de elementos para los cuales se harán extensivos los resultados de una investigación, siempre y cuando posean características en común, lo mismos que quedan definidos por el problema y objetivos del estudio (Arias, 2006, p. 81). En la presente investigación, la población de estudio estuvo constituida por 50 trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque 2018.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra es un subconjunto representativo de la población de estudio sobre el cual se recolectarán los datos; de tal manera que, a partir de esta, se pueda generalizar o extrapolar con la población (Hernández, el. al, 2014, p. 173). Sin embargo, no siempre en una investigación se tendrá una muestra, pues como señala (Arias, 2006, p. 82); “existen estudios en los que no amerita extraer una muestra, dado que la población es accesible por el número de unidades, por lo tanto, se podrá investigar a toda la población, sin que se trate necesariamente de un censo. Por lo que en la presente investigación se estudiaran a los 50 trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque 2018.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad**

### ***Técnica de recolección de datos***

#### **- La encuesta**

Para (Arias, 2006, p. 31), la encuesta es una estrategia de campo (Oral o escrita) cuya finalidad es obtener información; por lo que para la presenta investigación se completó el recojo de información empleando como instrumento el cuestionario, el mismo que consiste en una modalidad de encuesta realizada de forma escrita empleando un instrumento representado en un *formato de papel contenido* con

una serie de preguntas para ser contestadas por el entrevistado sin la necesidad de que intervenga el encuestador (p. 74).

### ***Instrumentos de recolección de datos***

En el presente estudio se utilizaron dos tipos de instrumentos; el primer instrumento está referido a medir la satisfacción laboral del trabajador de la Junta de Usuarios Chancay denominado “Cuestionario de Satisfacción Laboral”; y un segundo instrumento que midió la motivación al cual nombramos como “Cuestionario de Motivación”; cabe señalar que estos cuestionarios no fueron elaborados por el investigador, sino más bien se tomaron escalas desarrolladas en investigaciones similares; sin embargo, para determinar el nivel en que se encuentran las dimensiones o factores estudiados para nuestra realidad, se procedió a encontrar puntuaciones de probabilidad para cada uno de los sujetos a través de la siguiente fórmula:

$$d = \left( \frac{\sum x - V_{min}}{V_{máx} - V_{min}} \right)$$

*Donde:*

$\sum x$  = Puntaje Obtenido según el valor de la escala de medición

$V_{máx}$  = Valor Máximo que un sujeto puede obtener

$V_{min}$  = Valor Mínimo que un sujeto puede obtener

Finalmente, para determinar las puntuaciones para cada nivel, ubicamos percentiles para las puntuaciones obtenidas, de tal manera que los niveles de satisfacción Laboral quedaron determinados por:

Tabla 1. Niveles según percentiles

<b><i>Administración de Bienes Muebles General</i></b>		
<b><i>Nivel</i></b>	<b><i>Percentil</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<i>Bajo</i>	<i>P25</i>	30
<i>Medio</i>	<i>P50</i>	35
<i>Alto</i>	<i>P75</i>	40
<b><i>Proceso de control patrimonial</i></b>		
<b><i>Nivel</i></b>	<b><i>Percentil</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<i>Bajo</i>	<i>P25</i>	30
<i>Medio</i>	<i>P50</i>	35
<i>Alto</i>	<i>P75</i>	40

**Fuente:** Escala de Satisfacción y Cuestionario de Motivación  
**Elaboración:** Propia

### ***Validez***

La validez de un cuestionario está referida a que los ítems deben contener correspondencia directa con los objetivos del estudio, lo que significa que las preguntas tienen que consultar solo aquello que se pretende medir (Arias, 2006, p. 79).

En el presente estudio evaluamos la validez del cuestionario a través de juicio de expertos o “*Face Validaty*”, este tipo de validez medirá el grado en que aparentemente los instrumentos medirán la motivación y satisfacción laboral de acuerdo con voces calificadas, cabe señalar que este tipo de validez está muy relacionada a la valides de contenido. (Hernández, el. al, 2014, p. 205).

### ***Confiabilidad***

Para (Hernández, el. al, 2014), la confiabilidad es un índice que determina el grado en la que la aplicación de un instrumento de medición de manera repetida al mismo individuo u objeto produzcan resultados iguales (p. 277).

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos referente a la motivación y la satisfacción laboral, y por ser datos medidos en una escala de likert,

se empleará el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach, método que tan solo requiere una sola vez la aplicación del instrumento de medición.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

*Donde:*

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Items

ST<sup>2</sup>: Varianza de la suma de los Items

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

#### **A. Cuestionario de satisfacción laboral**

Para la elaboración de este instrumento de medición, consideramos como antecedente la escala general de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979; dado que se analizan operacionalmente el constructo de satisfacción laboral, en donde se reflejan las vivencias y experiencias de los trabajadores de un empleo remunerado, así como también recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. Citado en (Pérez & Fidalgo, 1999)

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

***Subescala de factores intrínsecos:*** estudia factores como la autorrealización y la identidad; englobados en ocho ítems comprendidos desde el 1 al 8.

**Subescala de factores extrínsecos:** analiza la satisfacción del trabajador en relación con los aspectos relativos a la pertinencia y la seguridad. Esta escala la constituyen siete ítems (9 al 15)

La valoración de esta escala viene dada por:

Tabla 2 . *Escala de Medición de la Satisfacción Laboral*

<i>Muy en Desacuerdo</i>	1
<i>En Desacuerdo</i>	2
<i>Indiferente</i>	3
<i>De Acuerdo</i>	4
<i>Muy De Acuerdo</i>	5

**Fuente:** Cuestionario – Satisfacción Laboral

**Elaboración:** Propia

Finalmente, las puntuaciones totales de la escala y de sus dimensiones, se determinarán por:

Tabla 3. *Niveles de Satisfacción Laboral y de sus dimensiones según percentiles*

<b><i>Nivel de Satisfacción General</i></b>		
<b><i>Nivel</i></b>	<b><i>Percentil</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<i>Bajo</i>	<i>P<sub>25</sub></i>	0,815
<i>Medio</i>	<i>P<sub>50</sub></i>	0,925
<i>Alto</i>	<i>P<sub>75</sub></i>	0,970
<b><i>Nivel de Satisfacción Intrínseca</i></b>		
<b><i>Nivel</i></b>	<b><i>Percentil</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<i>Bajo</i>	<i>P<sub>25</sub></i>	0,832
<i>Medio</i>	<i>P<sub>50</sub></i>	0,940
<i>Alto</i>	<i>P<sub>75</sub></i>	1,000
<b><i>Nivel de Satisfacción Extrínseca</i></b>		
<b><i>Nivel</i></b>	<b><i>Percentil</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<i>Bajo</i>	<i>P<sub>25</sub></i>	0,812
<i>Medio</i>	<i>P<sub>50</sub></i>	0,930
<i>Alto</i>	<i>P<sub>75</sub></i>	0,960

**Fuente:** Escala de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)

**Elaboración:** Propia

### **Validez y confiabilidad**

La validez fue evaluada a través del Juicio de expertos, determinando que el cuestionario utilizado es adecuado para la medición de la variable en estudio (satisfacción).

Asimismo, se determinó la confiabilidad, obteniendo un coeficiente Cronbach de 0,857 lo que significa que el grado de fiabilidad de nuestro instrumento es elevado.

Tabla 4. *Análisis de Fiabilidad – Satisfacción Laboral*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	50

**Fuente:** Cuestionario Satisfacción Laboral/**Elaboración:** Propia

### **B. Cuestionario motivación**

Para la elaboración de este instrumento de medición, tomamos en cuenta factores como la autonomía y el aprendizaje, así como las metas claras y la disposición de recursos

**Subescala de Conducta Frente al trabajo:** aborda aspectos como la autonomía y el aprendizaje; englobados en siete ítems comprendidos desde el 1 al 7.

**Subescala Condiciones de trabajo:** indaga sobre la motivación del trabajador con aspectos relativos a las metas claras y la disposición de recursos. Esta escala la constituyen ocho ítems (8 al 15)

*La valoración de esta escala viene dada por:*

Tabla 5. *Escala de Medición de la Satisfacción Laboral*

<i>Muy en Desacuerdo</i>	1
<i>En Desacuerdo</i>	2
<i>Indiferente</i>	3
<i>De Acuerdo</i>	4
<i>Muy De Acuerdo</i>	5

**Fuente:** Cuestionario – Satisfacción Laboral

**Elaboración:** Propia

Finalmente, las puntuaciones totales de la escala y de sus dimensiones, se determinarán por:

Tabla 6. *Niveles de Motivación y de sus dimensiones según percentiles*

<b><i>Nivel de Motivación</i></b>		
<b><i>Nivel</i></b>	<b><i>Percentil</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<i>Bajo</i>	<i>P<sub>25</sub></i>	0,470
<i>Medio</i>	<i>P<sub>50</sub></i>	0,530
<i>Alto</i>	<i>P<sub>75</sub></i>	0,620
<b><i>Nivel de Motivación - Conductas frente al trabajo</i></b>		
<b><i>Nivel</i></b>	<b><i>Percentil</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<i>Bajo</i>	<i>P<sub>25</sub></i>	0,430
<i>Medio</i>	<i>P<sub>50</sub></i>	0,540
<i>Alto</i>	<i>P<sub>75</sub></i>	0,680
<b><i>Nivel de Motivación - Condiciones Laborales</i></b>		
<b><i>Nivel</i></b>	<b><i>Percentil</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<i>Bajo</i>	<i>P<sub>25</sub></i>	0,440
<i>Medio</i>	<i>P<sub>50</sub></i>	0,530
<i>Alto</i>	<i>P<sub>75</sub></i>	0,630

**Fuente:** Cuestionario – Motivación Laboral

**Elaboración:** Propia

### ***Validez y confiabilidad***

*La validez fue evaluada a través del Juicio de expertos, determinando que el cuestionario utilizado es adecuado para la medición de la variable en estudio (motivación).*

Asimismo, se determinó la confiabilidad, obteniendo un coeficiente Cronbach de 0,73 lo que significa que el grado de fiabilidad de nuestro instrumento es elevado.

Tabla 7. *Análisis de Fiabilidad – Cuestionario de Motivación*

<b><i>Estadísticos de fiabilidad</i></b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,723	50

**Fuente:** Cuestionario Satisfacción Laboral/**Elaboración:** Propia

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

El procesamiento estadístico de los datos se realizará por medio del uso de un software como Excel y el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 22.

Del análisis, los datos obtenidos sobre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque se desarrollarán mediante la organización en tablas de frecuencias absolutas y relativas con los respectivos gráficos estadísticos según corresponda.

Para determinar la correlación de nuestras variables en estudio, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman; estadístico que prueba la magnitud de la asociación y la dirección de la misma entre dos variables medidas en una escala ordinal.(Siegel y Castellan, 1995, p. 272).

Los rangos de correlación van desde -1 a +1; mientras la puntuación obtenida se acerque a -1 diremos que la correlación es negativa perfecta, muy fuerte, considerable, media o débil; y mientras más se acerque a +1, diremos que la correlación es positiva débil, media, considerable, muy fuerte o perfecta (Anderson, Sweeney y Williams, 1999 citado en (Mondragon, 2014).

$$(r_s) = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$n$  = Numero de sujetos que se clasifican en el estudio

$x_i$  =Rango de sujetos  $i$  con respecto a una variable

$y_i$  = Rango de sujetos  $i$  con respecto a una segunda variable

$d_i = x_i - y_i$  (diferencia entre los rangos de  $X$  y  $Y$ )

## 2.6. Aspectos éticos.

Me comprometo y garantizo que la información proporcionada por los colaboradores de la junta de usuarios Chancay – Lambayeque, mediante las encuestas realizadas, se respetara la confidencialidad y anonimato de los participantes.

Así mismo, se garantiza la no manipulación de la información en ningún caso después de haberla recolectado, siendo los resultados elaborados a partir de la información brindada por cada uno de los trabajadores para el cumplimiento veraz del objetivo propuesto para conocer cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral.

### III. RESULTADOS

#### **RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Para alcanzar el objetivo principal de nuestra investigación, procedimos a determinar la asociación entre las puntuaciones de la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque; para ello nos planteamos la siguiente hipótesis:

#### **Hipótesis de estudio**

**H<sub>0</sub>:** La Motivación no se asocia significativamente con la satisfacción laboral en trabajadores de la Junta de usuario Chancay, Lambayeque, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Motivación se asocia significativamente con la satisfacción laboral en trabajadores de la Junta de usuario Chancay, Lambayeque, 2017  
 $\alpha = 0.05$ .

Tabla 8. *Estadístico de Prueba Rho de Spearman – Motivación Vs Satisfacción Laboral*

	Nivel de Motivación	Nivel de Satisfacción Laboral Total
Rho de Spearman	1,000	,639**
de Nivel de Motivación		
de Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	.	,000
N	50	50
Nivel de Satisfacción Laboral Total		
de Coeficiente de correlación	,639**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	50	50

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

Del análisis, se obtuvo una puntuación de 0,639, y un p-valor de 0,00 el mismo que es menor que nuestra significancia 0,05, por lo tanto, con un 95% de confianza rechazamos nuestra hipótesis de estudio, lo mismo que significa que nuestras dos variables de estudio se asocian significativamente y con una dirección “positiva moderada”, lo cual nos indica que cada vez que aumente el valor de nuestra variable Motivación, aumentara moderadamente la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque 2017.

✓ ***Relación entre Motivación y la Satisfacción Laboral Intrínseca***

En respuesta a nuestro primer objetivo específico; en este apartado analizamos la relación de la motivación y la satisfacción Intrínseca en los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque; para ello nos planteamos la siguiente hipótesis

***Hipótesis de estudio***

***H<sub>0</sub>***: La Motivación no se asocia significativamente con la satisfacción laboral Intrínseca en trabajadores de la Junta de usuario Chancay, Lambayeque, 2017.

***H<sub>1</sub>***: La Motivación se asocia significativamente con la satisfacción laboral Intrínseca en trabajadores de la Junta de usuario Chancay, Lambayeque, 2017.

$$\alpha = 0.05$$

*Tabla 9. Estadístico de Prueba Rho de Spearman – Motivación Vs Satisfacción Laboral Intrínseca*

	Nivel de Motivación	Nivel Factores Intrínsecos
Rho de Spearman	1,000	,710**
de Nivel de Motivación		
de Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	.	,000
N	50	50
Nivel de Factores Intrínsecos	,710**	1,000
de Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	,000	.
N	50	50

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

Del análisis, se obtuvo una puntuación de 0,710, y un p-valor de 0,00 el mismo que es menor que nuestra significancia 0,05, por lo tanto, con un 95% de confianza rechazamos nuestra hipótesis de estudio, lo mismo que significa que nuestras dos variables de estudio se asocian significativamente y con una dirección “positiva elevada”, lo cual nos indica que cada vez que aumente el valor de nuestra variable Motivación, aumentara la Satisfacción laboral Intrínseca en los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque 2017.

✓ ***Relación entre Motivación y la Satisfacción Laboral Extrínseca***

En respuesta a nuestro segundo objetivo específico; en este apartado analizamos la relación de la motivación y la satisfacción Extrínseca en los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque; para ello nos planteamos la siguiente hipótesis:

### **Hipótesis de estudio**

**H<sub>0</sub>:** La Motivación no se asocia significativamente con la satisfacción laboral Extrínseca en trabajadores de la Junta de usuario Chancay, Lambayeque, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Motivación se asocia significativamente con la satisfacción laboral Extrínseca en trabajadores de la Junta de usuario Chancay, Lambayeque, 2017.

$\alpha = 0.05$

Tabla 10. Estadístico de Prueba Rho de Spearman – Motivación Vs Satisfacción Laboral Extrínseca

		Motivación	Satisfacción Extrínseca
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,469**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	50	50
	Coeficiente de correlación	,469**	1,000
Satisfacción Extrínseca	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	50	50

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

Del análisis, se obtuvo una puntuación de 0,469, y un p-valor de 0,01 el mismo que es menor que nuestra significancia 0,05, por lo tanto, con un 95% de confianza rechazamos nuestra hipótesis de estudio, lo mismo que significa que nuestras dos variables de estudio se asocian significativamente y con una dirección “positiva baja”, lo cual nos indica que cada vez que aumente el valor de nuestra variable Motivación, aumentara en pequeña proporción la Satisfacción laboral Intrínseca en los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque 2017.

## CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

En este capítulo se describen las características sociodemográficas los trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque; respecto a Edad, Género y área específica donde labora

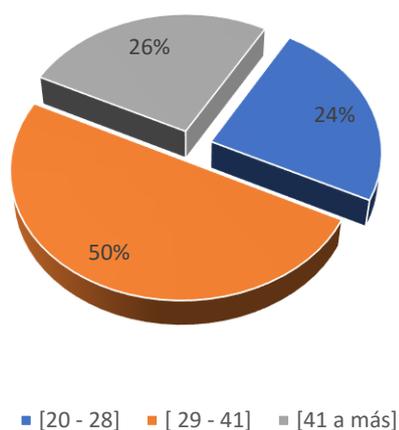
### **Edad**

Tabla 11. Distribución trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque según la edad

<b>Edad</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
[20 - 28]	12	24%
[ 29 - 41]	25	50%
[42 a más]	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario Satisfacción Laboral / Elaboración: Propia

Como podemos observar, la población de Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque está distribuida por un 50% de trabajadores con un rango de edad entre los 29 y 41 años; asimismo se observó que el 24% de ellos está comprendido entre la edad de 20 a 28 años, mientras que el 26% restantes tienen de 42 años a más años de edad. (ver gráfico 01)



*Figura 3.* Distribución porcentual de trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque según la edad

Fuente: Cuestionario Satisfacción Laboral / Elaboración: Propia

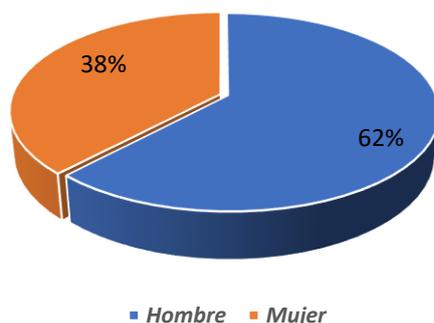
### **Género**

*Tabla 12.* Distribución trabajadores de la junta de Usuarios Chancay Lambayeque según el Género

<b>Género</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Hombre	31	62%
Mujer	19	38%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario Satisfacción Laboral / Elaboración: Propia

*Respecto a el género de nuestra población de estudio, pudimos determinar que en la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque, un 62 % de trabajadores son Hombres, mientras que tan solo el 38% de trabajadores restantes son Mujeres (ver Gráfico 2)*



*Figura 4.* Distribución porcentual de trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque según la edad

Fuente: Cuestionario Satisfacción Laboral / Elaboración: Propia

### **Área de Trabajo**

La junta de Usuarios Chancay, Lambayeque, 2017; las áreas que la constituyen son; Contabilidad, secretaria, Sistemas, Operaciones, Capacitación, Mantenimiento, Asesoría Legal y Logística, en las cuales la población se distribuye según la tabla 14.

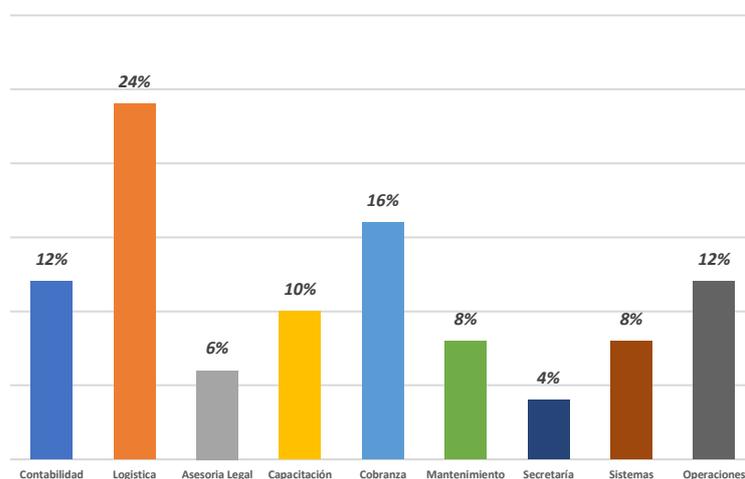
*Tabla 13.* Distribución de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque según el área específica donde realiza su labor

<b>Área</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Contabilidad	6	12%
Logística	12	24%
Asesoría Legal	3	6%
Capacitación	5	10%
Cobranza	8	16%
Mantenimiento	4	8%
Secretaría	2	4%
Sistemas	4	8%
Operaciones	6	12%
<b>Total</b>	50	100%

Fuente: Cuestionario Satisfacción Laboral / **Elaboración:** Propia

Del análisis se pudo determinar que respecto a las áreas específicas donde labora el personal de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque un 24%

lo hace en el área de Logística, otro 16% en Cobranza, un 12% en Contabilidad, otro 12% en el área de Operaciones, asimismo podemos señalar que en el área de capacitación laboran el 10% de ellos, otro 8% lo hace en el área de sistemas, mientras que el 4% realiza su labor en el área de Asesoría legal y otro 8% lo hace en Sistemas. (Ver gráfico 03)



*Figura 5. Distribución porcentual de trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque según el área donde labora*

Fuente: Cuestionario Satisfacción Laboral / Elaboración: Propia

### **ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA JUNTA DE USUARIOS CHANCAY, LAMBAYUEQUE Y DE LAS DIMENSIONES QUE LA CONFORMAN**

Para el presente estudio, la motivación se midió teniendo en cuenta aspectos como la conducta frente al trabajo, así como las condiciones laborales, estas dimensiones, involucran a su vez indicadores tales como “Autonomía”, “Aprendizaje”, “Disposición de Recursos” y “Metas Claras”.

#### **✓ Motivación Laboral**

En la presente sección se analiza la motivación laboral y sus niveles, evaluado de la matriz de datos conformada por 15 reactivos sometidos a 50

sujetos, los mismos que laboran en las distintas áreas de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque 2017. (Ver Anexo 02)

Tabla 14. *Niveles de Motivación de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.*

	<i>fi</i>	<i>%</i>
Bajo	15	30%
Medio	11	22%
Alto	24	48%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Motivación Laboral  
**Elaboración:** Propio

Del análisis realizado, se determinó que para un 48% de trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque el nivel de motivación que perciben está representado por un nivel alto, mientras que tan solo un 22% de trabajadores que perciben la motivación, son situados en un nivel medio, sin embargo, existe un 30% de ellos, a quienes según sus respuestas perciben que la motivación en el centro de labores está en un nivel bajo.

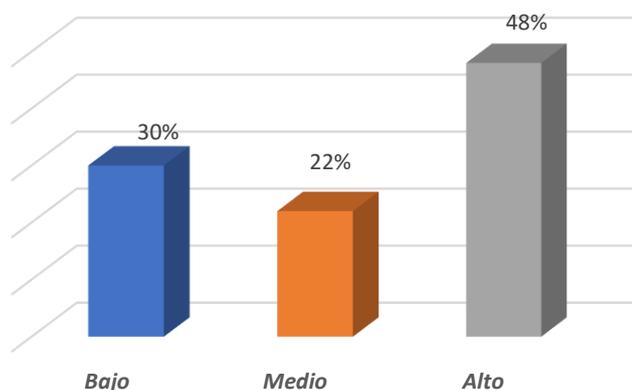


Figura 6 . Distribución porcentual del Nivel de Motivación Laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.

Fuente: Cuestionario Satisfacción Laboral / Elaboración: Propia

## **A. Conducta frente al trabajo.**

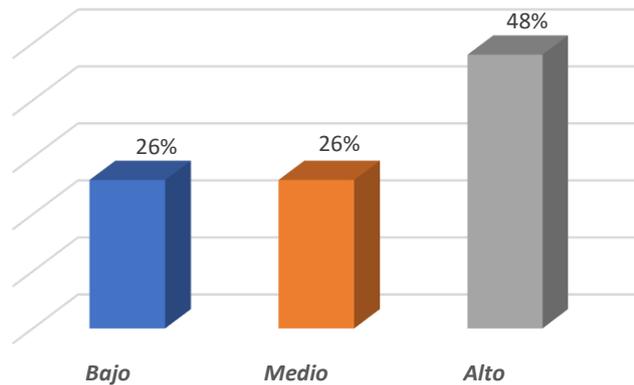
Esta dimensión, está fundamentada como parte de la motivación toda vez que como señalo Morris y Maisito 2005, “*un motivo es una necesidad o deseo específico que activa al organismo y dirige la conducta hacia una meta*” Citado en (Escobar y Otero, 2011, p. 14).

*Tabla 15. Nivel de Motivación de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017 según la dimensión Conducta frente al trabajo*

	<i>fi</i>	<i>%</i>
Bajo	13	26%
Medio	13	26%
Alto	24	48%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Motivación Laboral  
**Elaboración:** Propio

Los resultados nos conducen a determinar que, respecto a la motivación como conducta frente al trabajo, para un 48% de los trabajadores, representa el nivel alto, mientras que para un 13% representa un nivel medio. Cabe señalar que 13 trabajadores están identificados con un nivel bajo de motivación para con esta dimensión.



*Figura 7 . Distribución porcentual del Nivel de motivación Laboral según la “Conductas frente al trabajo” en trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.*

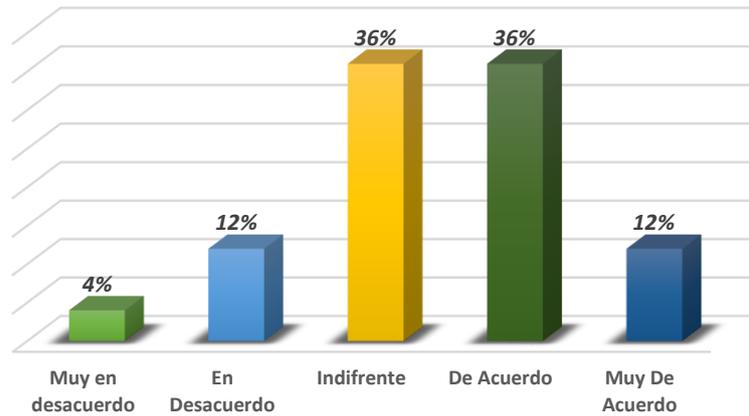
Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

### **Autonomía**

En la presente sección, analizamos, [...] el grado de independencia que siente el trabajador para realizar su función, cabe señalar que este principio también involucra el grado de responsabilidad que se tiene para con su trabajado y para con los resultados. (Zavala, 2014, p. 35)

### **Oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades**

Según las respuestas de los trabajadores de la junta de usuarios Chancay, Lambayeque, un 36% sienten que les motiva estar en esta empresa pues, tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas asignadas bajo su responsabilidad, así también lo refirió un 12% de ellos quien se encontró muy de acuerdo con esta premisa; sin embargo, otro representativo 36% se muestra indiferente ante esta situación.



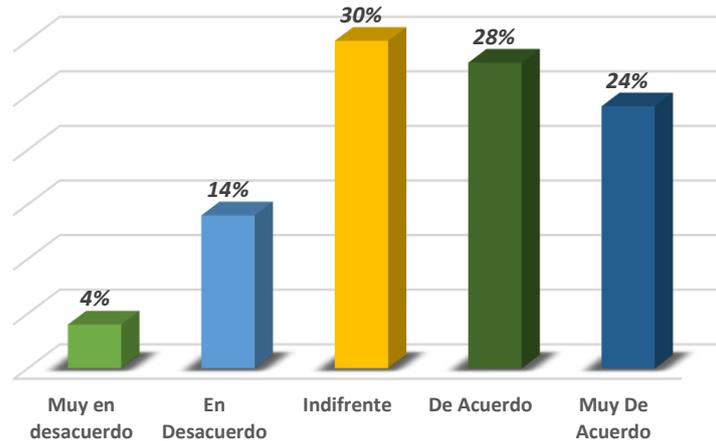
*Figura 8.* Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades”

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

Cabe señalar que un 12% y 4% de trabajadores se muestran en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente, pues no perciben motivación alguna dado que no tienen la oportunidad de tomar decisiones propias sobre sus tareas encomendadas. (ver gráfico 6)

*Se tiene libertad para elegir tu propio método de trabajo*

Del análisis se determinó que, en su gran mayoría, los trabajadores sienten motivación al poder emplear su propio método de trabajo pues así lo refieren el 28% y 24% de los trabajadores quienes mostraron una opinión positiva frente a este ítem, pues les motiva poder realizar su trabajo sin tener un parámetro determinado para desarrollarlo. Cabe señalar que un 30% de trabajadores es indiferente a este punto motivacional



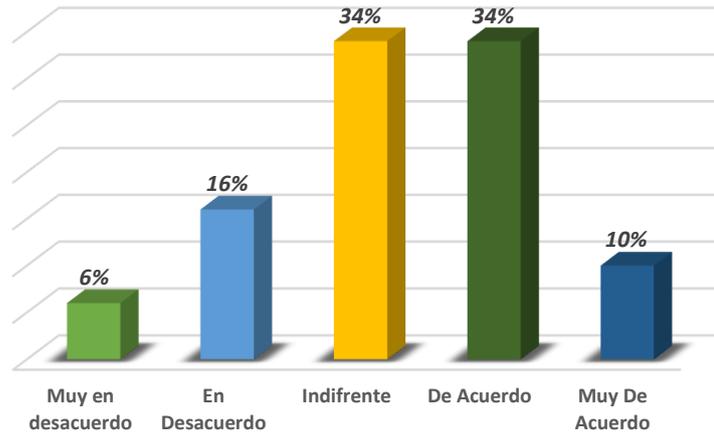
*Figura 9.* Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Libertad para elegir tu propio método de trabajo”

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

Por otro lado, también se determinó que en pequeñas proporciones los trabajadores están en desacuerdo (14%) y muy en desacuerdo (4%) con este punto motivacional en particular. (Ver gráfico 07.)

*Los compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones*

En relación a la percepción frente a las sugerencias y opiniones que el trabajador plantea cotidianamente en su área funcional, pudimos determinar que los trabajadores en su mayoría sienten motivación dado que para un 34% y un 10% están de acuerdo y muy de acuerdo con esta premisa, pues les sugiere una motivación personal ser tomados en cuenta; pero también se conoció que en para un 16% y un 4% esto no les sugiere sentirse motivados, pues probablemente no son tomados en cuenta o simplemente no sugieren ideas y opiniones relevantes



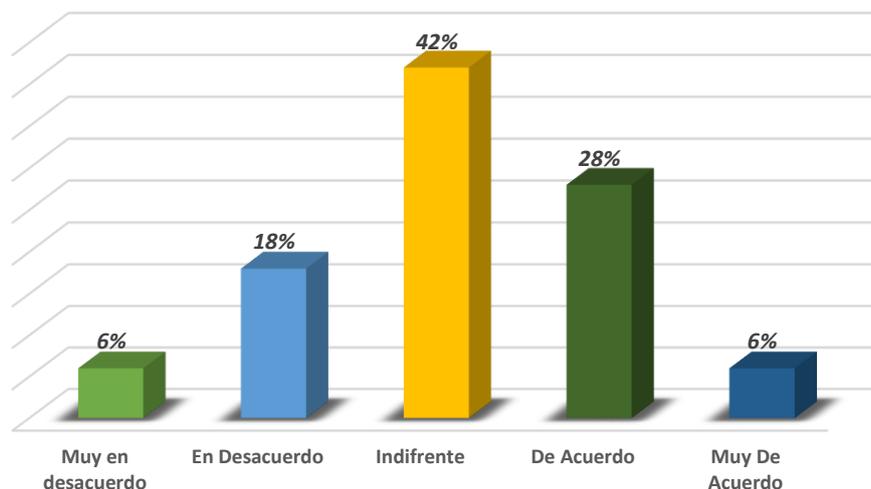
*Figura 10.* Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Los compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones”

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

Cabe señalar que en este índice se mantiene un gran porcentaje de trabajadores indiferentes a este punto motivacional, así lo refiero un 34% de los trabajadores (Ver gráfico 08.)

*Los compañeros de trabajo valoran mis opiniones*

Del análisis se determinó que, en su gran mayoría, los trabajadores sienten motivación en esta institución toda vez que perciben que sus compañeros dan un valor importante a sus opiniones, así lo refieren el 28% y 6% de los trabajadores quienes mostraron una opinión positiva frente a este ítem, pues les motiva el sentirse valorado. Cabe señalar que un 42% de trabajadores es indiferente a este punto motivacional



*Figura 11.* Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Los compañeros de trabajo valoran mis opiniones”

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

Por otro lado, también se determinó que en pequeñas proporciones los trabajadores están en desacuerdo (18%) y muy en desacuerdo (6%) con este punto motivacional en particular. (Ver gráfico 9.)

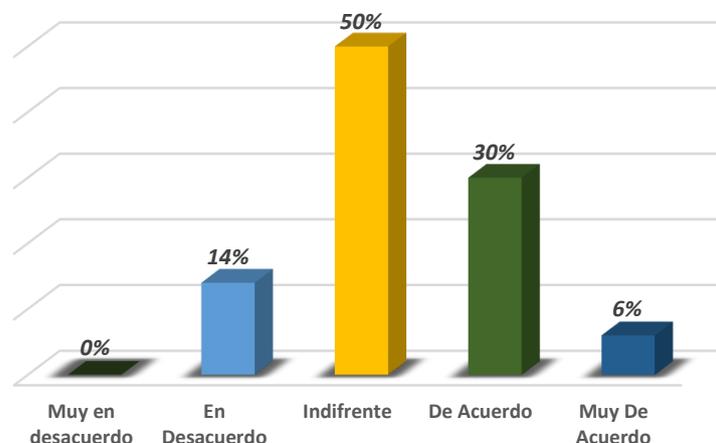
### **Aprendizaje**

En esta sección analizamos el aprendizaje como motivación para que se sienta capaz de realizar una tarea determinada, para lo cual es importante conocer si las capacitaciones son oportunas, así como interactuar con conocimiento de los compañeros de trabajo, conllevan a sentir motivación para desarrollar eficientemente las labores encomendadas.

#### **Las capacitaciones contribuyen con la mejora de mi trabajo**

Según las respuestas de los trabajadores de la junta de usuarios Chancay, Lambayeque, un 30% y 6% manifestaron están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con esta premisa, pues ellos se sienten motivados al realizar su trabajo toda vez que la realimentación a través de las

capacitaciones les permite hacer su trabajo de manera eficiente; sin embargo, el 50% se muestra indiferente ante esta situación.



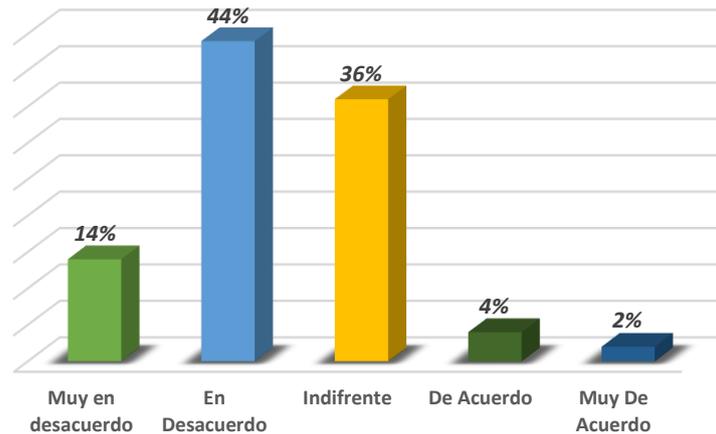
*Figura 12. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Las capacitaciones contribuyen con la mejora de mi trabajo”*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

Cabe señalar que para 14%, está en desacuerdo con esta premisa, toda vez que ellos no sienten motivación alguna en referencia a este punto, dado que las capacitaciones no contribuyen con la mejora de su trabajo. (ver gráfico 10)

#### *La labor que realizo la he aprendido por capacitaciones*

Para una gran mayoría de trabajadores, este punto no sigue motivación para los trabajadores así lo refiero el 44% de ellos, quienes están en desacuerdo con esta premisa toda vez que percibe que las capacitaciones no han contribuido con la labor que realiza, pues es posible que esta haya sido aprendida de manera empírica por lo tanto las capacitaciones no consisten una fuerza motivacional para realizar su trabajo de manera eficiente.



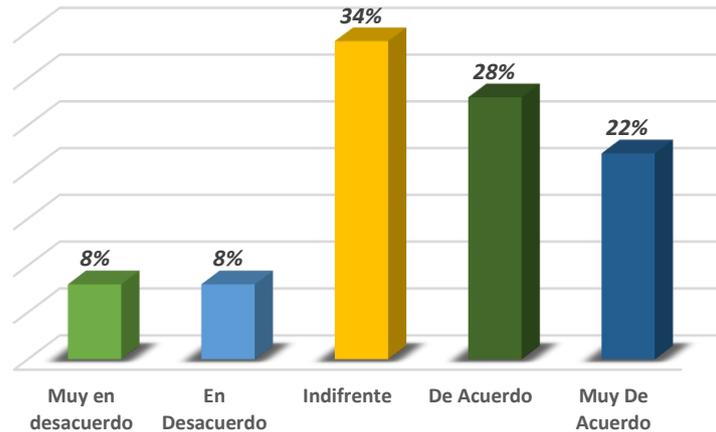
*Figura 13.* Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “La labor que realizo la he aprendido por capacitaciones”

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

Cabe señalar que este indicador tiene un elevado índice de indiferencia, y tan solo el 4% y 2% se sienten de acuerdo y muy de acuerdo con el mismo, manifestando que les ha servido de motivación el desarrollar su trabajo de manera eficiente gracias a las capacitaciones que se les brindó.

*Mis compañeros comparten su conocimiento y aprendo de ellos*

Este indicador nos determina que un 28% y 22% están de acuerdo y muy de acuerdo con este índice pues para ellos es motivante compartir e interactuar con sus compañeros para obtener conocimientos y de esta manera desarrollar su trabajo de manera eficiente.



*Figura 14.* Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Mis compañeros comparten su conocimiento y aprendo de ellos”

*Fuente:* Cuestionario Motivación Laboral / *Elaboración:* Propia

Cabe señalar que este indicador tiene un elevado porcentaje de indiferencia (34%), pues para el 34% esto no sugiere ni motivación ni desmotivación para realizar su trabajo, sin embargo, existe un 16%, conjunto que percibe una desmotivación pues para ellos los compañeros de trabajo no comparten su conocimiento, por ende, no se puede aprender nada de ellos.

### **B. Condiciones Laborales**

En esta sección se analizan los indicadores que conforman esta dimensión, estos están referidos a la “Disponibilidad de los recursos” y “Metas Claras”. Cabe señalar que este indicador constituye la motivación a través de condiciones suficientes para que los trabajadores puedan realizar una eficiente labor, pues son ellos quienes a través de la percepción determinaran la comodidad y seguridad del área donde labora, así como también de las herramientas necesarias para que pueda desempeñarse. (García, 2007, p. 127)

Tabla 16. *Nivel de Motivación de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017 según la dimensión Condiciones Laborales*

	<i>fi</i>	%
Bajo	13	26%
Medio	17	34%
Alto	20	40%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Motivación Laboral  
**Elaboración:** Propio

Del análisis, se determinó que para un 40% de los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque las condiciones laborales ofrecidas en esta institución les causa un cierto grado de motivación, mientras que para un 34%, estas condiciones laborales les motiva en término medio, asimismo se conoció que para una proporción de trabajadores representada por un 13%, las condiciones laborales determinan un nivel de motivación bajo

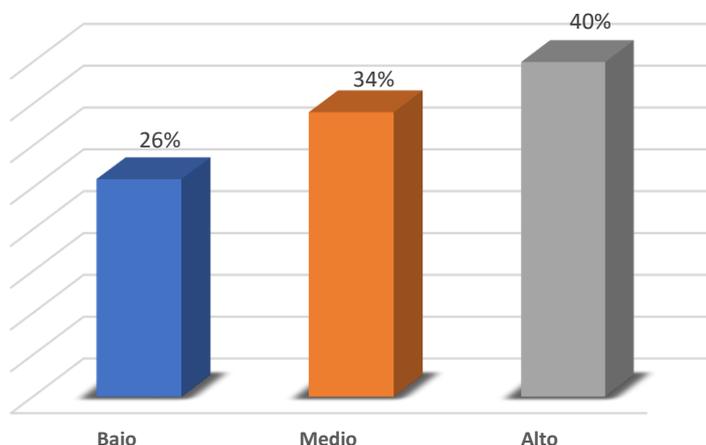


Figura 15. *Distribución porcentual del Nivel de motivación Laboral según la “Condiciones Laborales” en trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

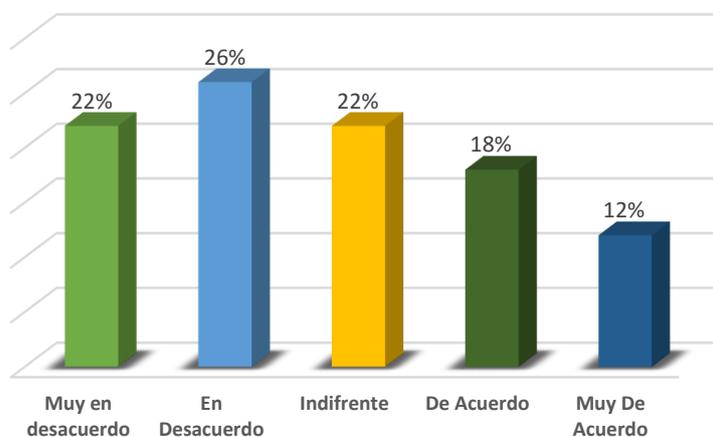
### Disposición de Recursos

En este indicador se analiza las condiciones físicas, así como las herramientas que complementan el desarrollo óptimo de las labores.

Cabe señalar que la motivación produce alto desempeño cuando la acompañan [...], la disponibilidad de recursos y la identificación con la organización (Escobar y Otero, 2011, p. 29)

#### El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado

Este indicador nos determina que solo para un 18% y 12% este índice representa motivación dentro de la institución toda vez que, para ellos, están de acuerdo y muy de acuerdo con que el ambiente físico donde desarrollan su labor es el adecuado, sin embargo, una gran mayoría están en desacuerdo (26%) y muy en desacuerdo (22%), pues no es nada motivante tener un espacio inadecuado para poder desarrollar sus funciones.



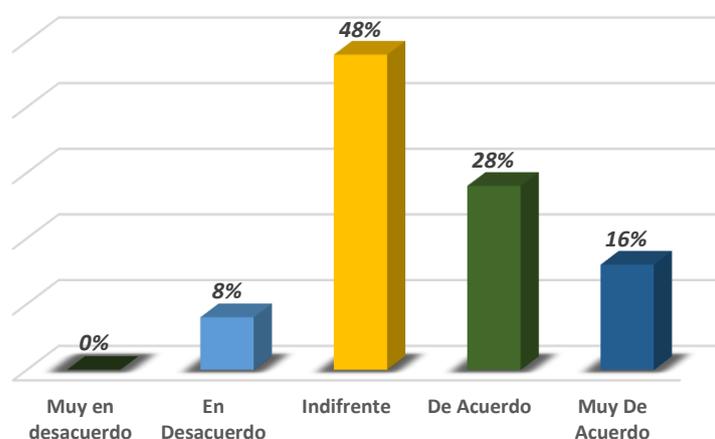
*Figura 16. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado”*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

Este índice también sigue en significativa proporción (22%) una indiferencia pues para el 22% de trabajadores de la Junta de usuarios chancay, no es motivante ni desmotivante para poder cumplir con sus labores diarias.

### Acceso a la información de manera oportuna

Del análisis se determinó que, en su gran mayoría, los trabajadores sienten indiferencia frente a este índice pues el tener o no acceso a la información de manera oportuna no es condicionante motivacional para poder cumplir su función de manera eficiente, así lo determinó un 48% de nuestra población estudiada, sin embargo, un 28% (de Acuerdo) y otro 16% (Muy de Acuerdo) sienten lo contrario, pues el tener un oportuno acceso a la información, es motivante para poder cumplir de manera eficiente con sus responsabilidades diarias.



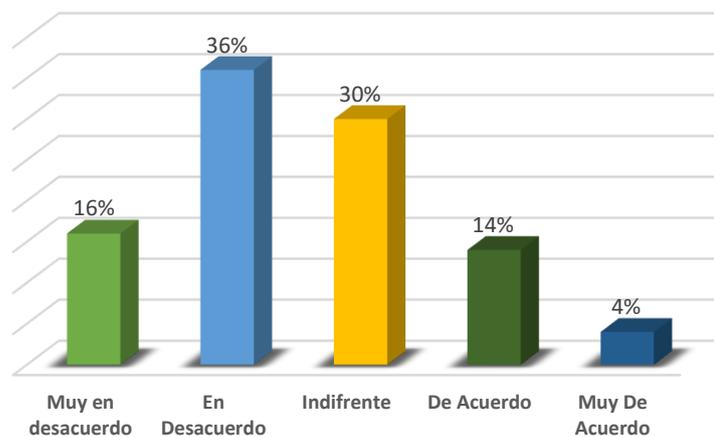
*Figura 17. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a "Acceso a la información de manera oportuna"*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

Cabe señalar que un 8% de trabajadores percibe que esto no es un condicionante motivacional para cumplir de manera eficiente sus labores encomendadas.

### Equipos tecnológicos adecuado para realizar mi trabajo

Respecto a este ítem estudiado como parte de la motivación, se pudo determinar que un 36% y 16% están en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente con este índice, pues para ellos no es un determinante motivacional el tener los equipos adecuados para que pueda realizar su trabajo de manera eficiente, mientras que un 30% expresa su infidencia, ante este índice, otro 14% y 4%, al estar de acuerdo y muy de acuerdo con esta premisa, perciben que si constituyen un factor motivacional importante el contar con equipos tecnológicos adecuados para desempeñar sus funciones de manera óptima.



*Figura 18. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a "Equipos tecnológicos adecuado para realizar mi trabajo"*

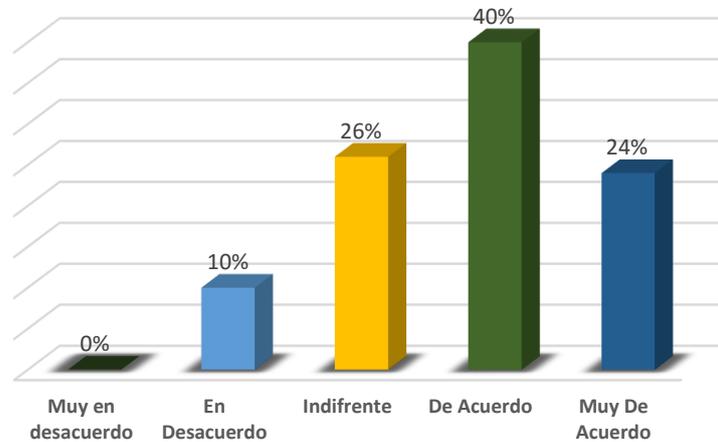
Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

### Dispongo de facilidades para llegar puntualmente a mi trabajo

En relación a la motivación que causa el tener facilidad para poder llegar al trabajo puntualmente, este indicador demuestra que, si es importante, pues así lo determinó el 40% y el 24% de trabajadores, quienes están de acuerdo en que tener facilidades para ser puntuales generaría un extra de motivación para empezar el día de labores.

Para un 26% esto es irrelevante, pues las facilidades que tenga para llegar puntual en impuntualmente no constituyen una motivación extra que

conlleven a realizar su trabajo de manera óptima Cabe señalar que un 10% manifiesta estar en desacuerdo con esta premisa, pues las facilidades que se tengan para llegar puntual al trabajo no desencadenan ningún tipo de motivación para ellos.



*Figura 19. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a "Dispongo de facilidades para llegar puntualmente a mi trabajo"*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

### **Metas Claras**

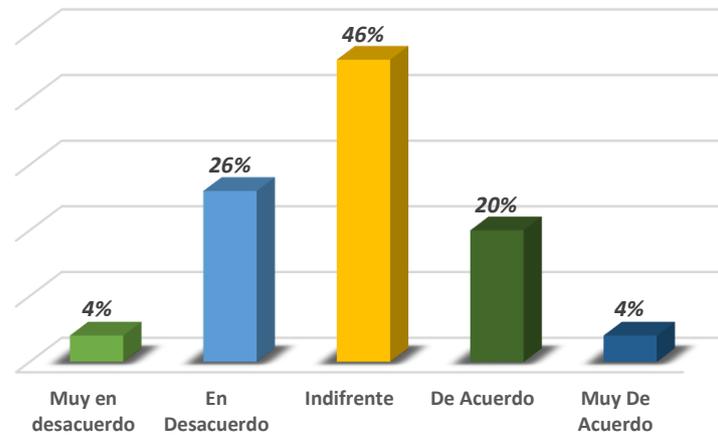
Este indicador refiere a si el tener las metas, objetivos, así como el conocimiento de la misión y visión constituyen una fuente de motivación en los trabajadores para realizar su labor de manera eficiente.

### **Responsabilidades están bien definidas.**

Del análisis de este índice, podemos determinar la indiferencia del 46% de los trabajadores, pues para ellos el tener las responsabilidades bien definidas no constituye punto de motivación ni desmotivación en ellos.

Por otro lado, se conoció que para un 26% las responsabilidades no están bien definidas, lo cual les causa desmotivación para el cumplimiento de su trabajo.

Un 20% y 4% señalaron estar de acuerdo con que, al ellos tener las responsabilidades bien definidas, sentirán motivación para realizar óptimamente tu trabajo encomendado

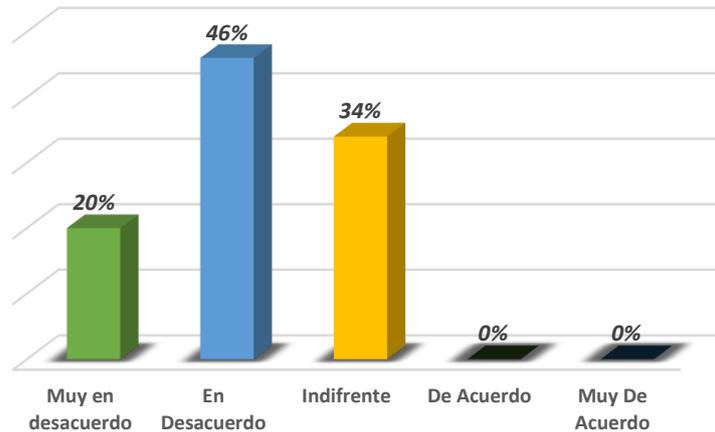


*Figura 20. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Responsabilidades están bien definidas”*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

### *Los objetivos del trabajo están claramente definidos*

Del análisis se determinó que, en su gran mayoría, para el 34% de los trabajadores, el no tener los objetivos claramente definidos, produce cierto grado de desmotivación para poder cumplir su función de manera eficiente, así lo determino un 48% de nuestra población estudiada, sin embargo, un 46% y un 20% están en desacuerdo y muy en desacuerdo con sus compañeros , pues el tener claramente definidos los objetivos del trabajo, esto motivara de forma directa para el cumplimiento óptimo de su labor

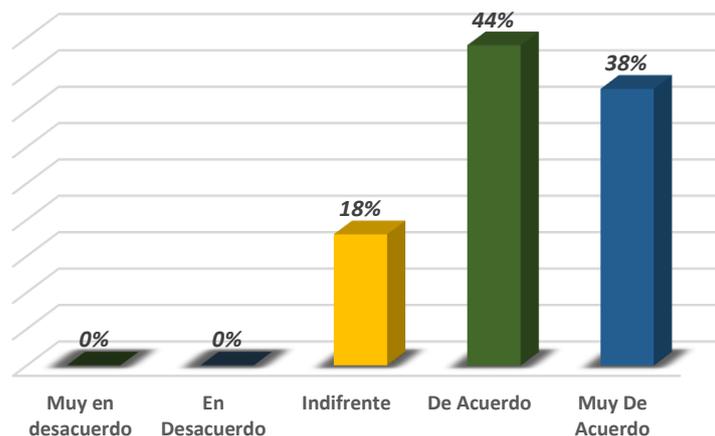


*Figura 21. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Los objetivos del trabajo están claramente definidos”*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

*Hay clara definición de misión, visión y valores de la institución*

En relación a este índice, se pudo determinar que para un 44% (De Acuerdo) y 38% (Muy de Acuerdo), el tener clara la definición de misión y visión de la institución es un factor motivante para ellos como trabajadores



*Figura 22. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Hay clara definición de misión, visión y valores de la institución”*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

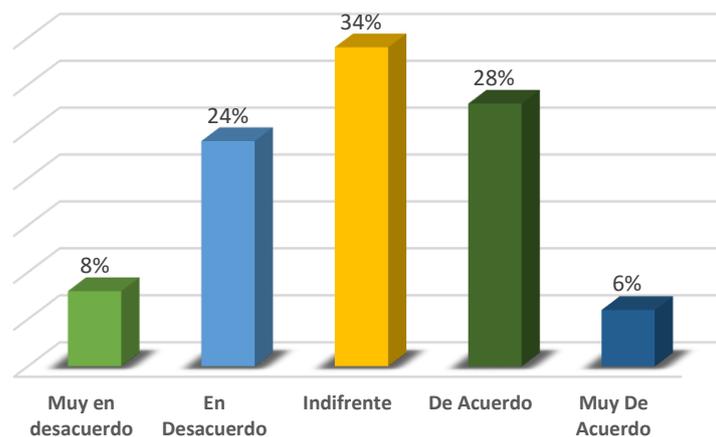
Existe un 18% que siente indiferencia frente a este índice pues, esta acción no contribuye en generarles motivación dentro de la institución (Ver gráfico 38)

*Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.*

El análisis de este índice, nos permite determinar la indiferencia del 34% de los trabajadores, pues para ellos la existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo no constituye punto de motivación ni desmotivación en ellos.

Por otro lado, se conoció que para un 24% (En desacuerdo) y 8% (Muy en Desacuerdo) el no tener guías de referencia para realizar su función es un causante de desmotivación para el cumplimiento de su trabajo.

Un 28% y 6% señalaron estar de acuerdo con que, a ellos les motiva tener guías para poder desarrollar su trabajo de la mejor manera las responsabilidades bien definidas, sentirán motivación para realizar óptimamente tu trabajo encomendado



*Figura 23. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a "Responsabilidades están bien definidas"*

Fuente: Cuestionario Motivación Laboral / Elaboración: Propia

## **ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA JUNTA DE USUARIOS CHANCAY, LAMBAYUEQUE Y DE LAS DIMENSIONES QUE LA CONFORMAN**

Según la escala de Satisfacción Laboral empleada para el presente estudio, esta variable se dimensiona en 2 factores importantes para determinar cuán satisfecho se puede sentir un trabajador en su centro de labores, estas escalas estudiadas por Warr, Cook y Wall en 1979 representan a factores intrínsecos y factores extrínsecos, los mismos que se analizan a continuación.

### ✓ **Satisfacción Laboral**

En la presente sección se analiza el nivel de satisfacción laboral general, evaluado de la matriz de datos conformada por 15 reactivos sometidos a 50 sujetos, los mismos que laboran en las distintas áreas de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque 2017. (Ver Anexo 01)

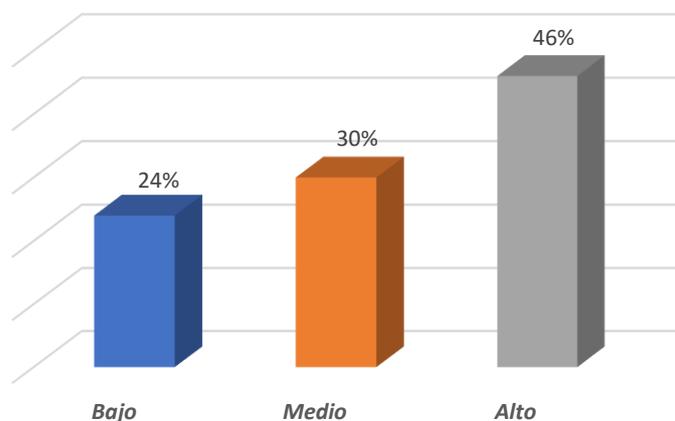
Tabla 17. *Niveles de Satisfacción Laboral General de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.*

<b>Nivel</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<i>Bajo</i>	12	24%
<i>Medio</i>	13	26%
<i>Alto</i>	25	50%
<b>Total</b>	50	100%

**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral  
**Elaboración:** Propio

Del análisis realizado, se determinó que, en su gran mayoría un 50% de trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque sienten un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que tan solo en un 24% de trabajadores se observó un nivel bajo de satisfacción laboral. Por otro lado,

también se conoció que un 26% presento indicios de sentir un nivel medio de satisfacción en este centro de labores. (Ver Gráfico 22)



*Figura 24. Distribución porcentual del Nivel de Satisfacción Laboral General de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

### **A. Satisfacción Laboral Intrínseca**

Los factores intrínsecos como parte de la satisfacción Laboral involucran indicadores relacionados a la “Autorrealización”, y la “Identidad”, estos índices, representan en su gran mayoría características conjuntas que nos llevan a conocer en qué nivel los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque sienten satisfacción frente a la labor diaria que realizan.

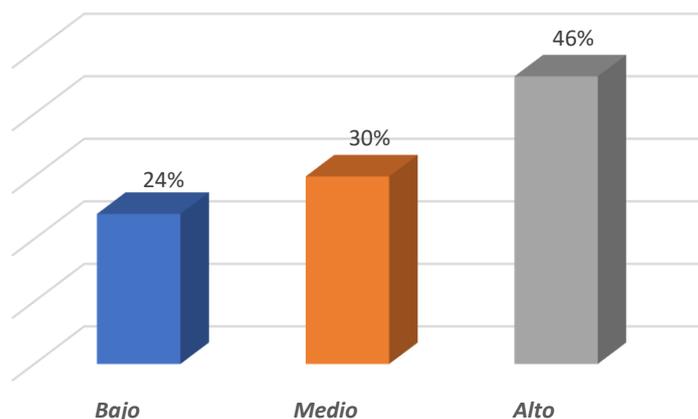
En la Tabla 18, se muestra la distribución total y porcentual del nivel de satisfacción alcanzados por esta población estudiada.

*Tabla 18. Niveles de Satisfacción Intrínseca de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Bajo	12	24%
Medio	15	30%
Alto	23	46%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral  
**Elaboración:** Propio

El análisis de estos factores, nos determinaron que para un 46% de los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque los factores intrínsecos causan en ellos un nivel de satisfacción alto, mientras que tan solo para el 24% de ellos estos factores no causan satisfacción laboral, es por ello que representan un nivel bajo de satisfacción. Cabe señalar que también existe un 30% de trabajadores que perciben un nivel medio de satisfacción respecto a este tipo de factores



*Figura 25. Distribución porcentual del Nivel de Satisfacción Laboral Intrínseca de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque, 2017.*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

## ✓ **Indicadores de los factores de la Satisfacción Laboral Intrínseca**

En esta sección se describe el comportamiento de los indicadores que conforman los factores intrínsecos de la satisfacción laboral.

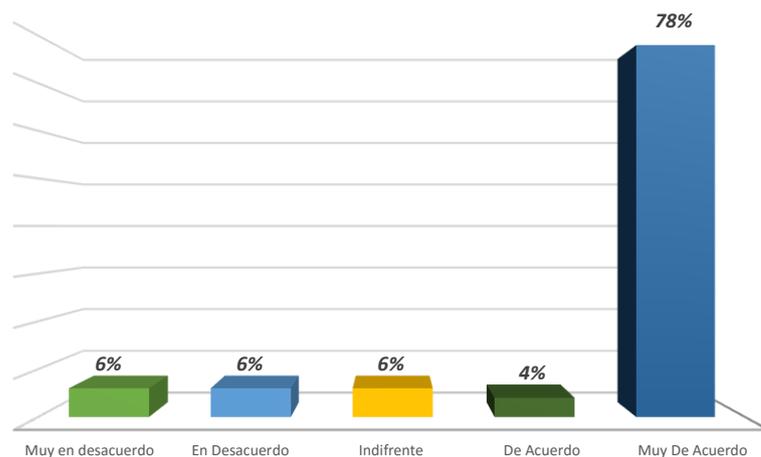
### **Autorrealización**

Este indicador representa cuan satisfecho e insatisfecho se siente el trabajador de la Junta de Usuarios Chancay, teniendo en cuenta que el reconocimiento en la autorrealización, [...] llevara al trabajador a llenarse de energía y optimismo creciente, debido a que estas oportunidades se convertían en motivaciones por medio de percepciones de posibilidades y nuevos futuros deseados (Williams, 2013, p. 65).

### **Oportunidades de progresar en la institución**

Del análisis se pudo determinar que en un 78%, los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay están muy de acuerdo con este índice dado que perciben un grado alto de oportunidades para progresar en esta institución, otro 4% menciona estar solamente de acuerdo.

Por otro lado, existe también una proporción del 6% de trabajadores que manifestó su indiferencia frente a esta pregunta.



*Figura 26. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Oportunities de progresar en la institución”*

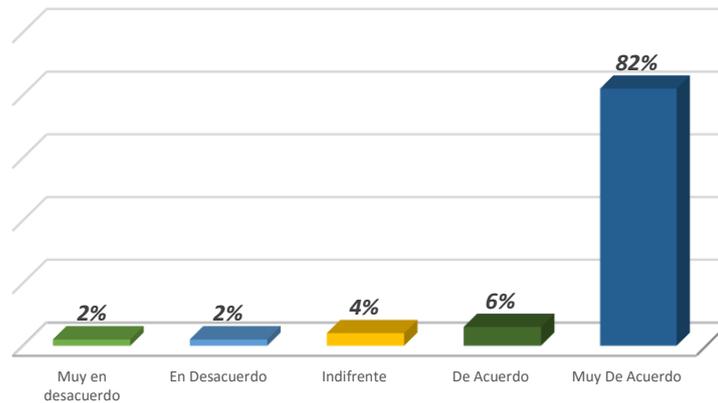
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Cabe señalar una pequeña proporción de trabajadores manifestaron encontrarse muy en desacuerdo (6%) y en desacuerdo (6%) respectivamente, pues no perciben oportunidades de progreso.

*Las actividades permiten aprender y desarrollarse.*

Otro de los índices que representa el indicador “Autorrealización”, es el sentir de cada colaborador en función al aprendizaje para el desarrollo personal y profesional dentro de la institución.

En el grafico 25, se describe el comportamiento de las respuestas de los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay frente al sentir sobre las posibilidades de promoción en esta organización.



*Figura 27. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Las actividades permiten aprender y desarrollarse”*

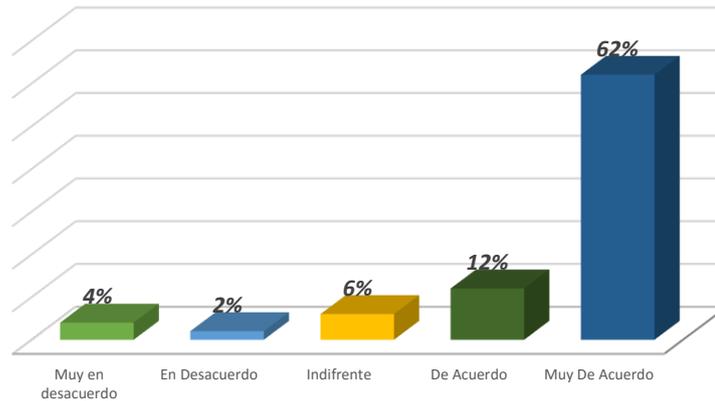
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Del análisis, se determinó que, en su gran mayoría, los trabajadores se sienten muy de acuerdo (82%) y de acuerdo (6%), frente a las posibilidades de aprendizaje y desarrollo en este empleo. Cabe señalar que un 4% de estos trabajadores mantienen su indiferencia frente a este hecho, siendo tan solo un 4% acumulado de trabajadores que están en desacuerdo, pues perciben que en esta empresa las actividades que realizan no constituyen una fuente de aprendizaje para su desarrollo.

*Promueven la capacitación que se necesita.*

En el presente índice, analizamos y concluimos sobre la oportunidad y promoción de capacitación dentro de la empresa.

En el gráfico 26, se describe el comportamiento de las respuestas de los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay frente al sentir sobre las capacitaciones que se realizan en esta institución



*Figura 28. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Promueven la capacitación que se necesita”*

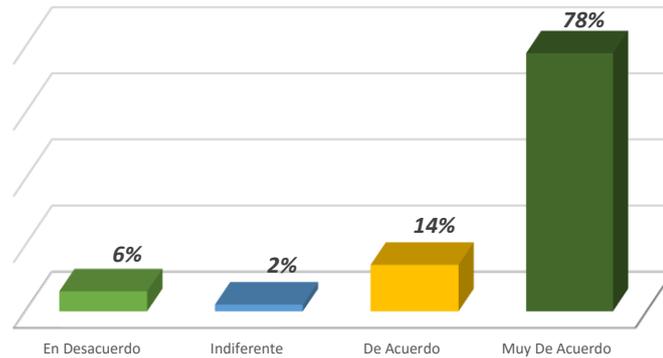
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Del análisis se determinó que, una significativa proporción de trabajadores se encuentran muy de acuerdo (62%) y de acuerdo (12%) pues para ellos sus jefes promueven capacitaciones cuando estas son necesarias, otro 6% mantiene su indiferencia frente a estas acciones, mientras que para un 2% y 4%, existe un descontento frente a esta acción, pues están en desacuerdo y muy en desacuerdo con este índice, pues para ellos no se promueven capacitaciones oportunamente y cuando se necesita.

*Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras*

Este índice, describe el sentimiento de percepción de los trabajadores frente a oportunidad para resaltar o promover la generación de ideas creativas o innovadoras dentro de la institución.

En el grafico 27, se describe el comportamiento de la percepción del trabajador frente a esta acción dentro de su centro de labores.



*Figura 29. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Del análisis se pudo determinar que un 78% de trabajadores se encuentra muy de acuerdo con este índice, toda vez que en esta empresa perciben la promoción ante la generación de ideas creativas e innovadoras; asimismo un 14% manifestó sentirse simplemente de acuerdo ante esta medida; sin embargo, existe una pequeña proporción que demuestra estar en desacuerdo (6%) y un 2% muestra indiferencia frente a este índice de autorrealización dentro del centro de labores

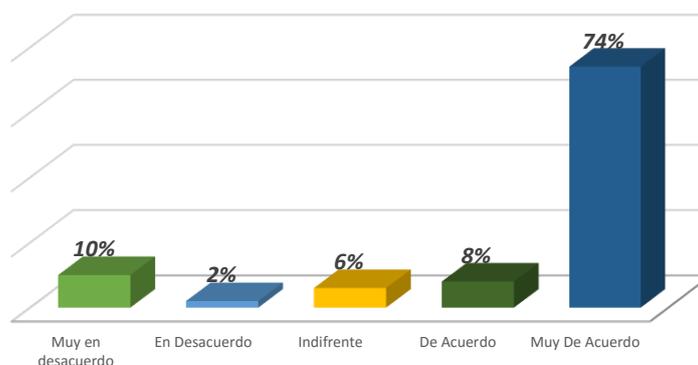
### **Identidad**

Este indicador representa cuan satisfecho e insatisfecho se siente el trabajador de la Junta de Usuarios Chancay frente al sentimiento de pertinencia, es decir, [...] cuán importante se siente el trabajador como elemento de valor dentro del equipo de trabajo. (Pelaes, 2010, pág. 55)

#### **Me siento orgulloso (a) de pertenecer a esta organización**

Según las respuestas de los trabajadores de la junta de usuarios Chancay, Lambayeque, un 74% siente orgullo de ser miembro de esta organización, mientras que otro 8% también manifestaron sentirse orgullosos, sin

embargo, existe un 10% de trabajadores que manifestaron sentirse muy en desacuerdo con este índice, dado que no se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.



*Figura 30. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Me siento orgulloso (a) de pertenecer a esta organización”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

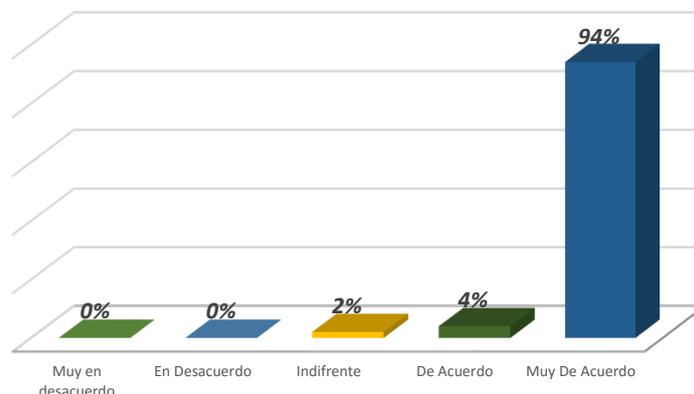
Cabe señalar que existe una proporción del 6% de trabajadores que sienten indiferencia sobre el sentimiento de orgullo de pertenecer a la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque

#### Soy miembro de un equipo que funciona bien

Dentro del indicador “identidad”, se tornó importante conocer el comportamiento del índice que muestra si el trabajador siente que pertenece a un equipo con buen funcionamiento administrativo, por lo que en el gráfico 29, se describe el comportamiento de la percepción de ellos.

Del análisis se pudo determinar que en gran proporción, los trabajadores de la junta de usuarios Chancay, Lambayeque sienten ser miembros de un equipo de trabajo que tiene buen funcionamiento, así se determinó dado que un 94% de ellos se mostraron muy de acuerdo frente a esta premisa por otro lado se conoció que 2 de ellos (4%) también perciben que están dentro

de un equipo con un funcionamiento óptimo, sin embargo existe un 2% que muestra siempre su indiferencia frente a esta acción de identidad

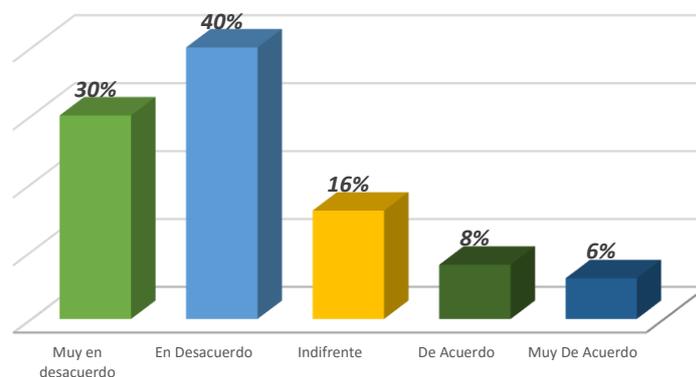


*Figura 31. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Soy miembro de un equipo que funciona bien”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

### Hay mucha lealtad personal en la compañía

Del análisis se pudo determinar que, en gran proporción, los trabajadores de la junta de usuarios Chancay, Lambayeque están en desacuerdo con esta premisa, dado que un 40% de ellos no perciben que sus compañeros de trabajo son leales a la empresa, otra proporción del 30% perciben lo mismo, sin embargo, el 16% muestra indiferencia frente a esta acción de identidad



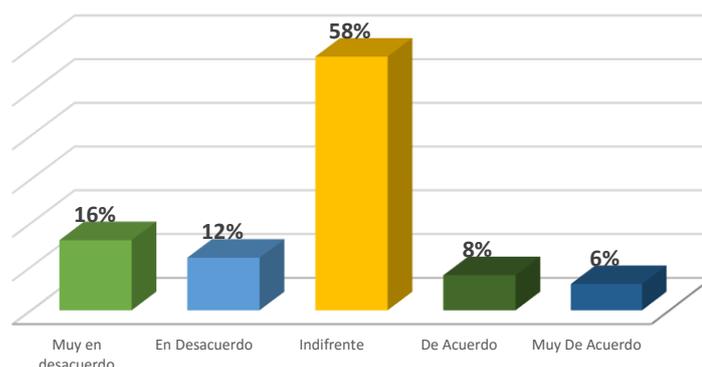
*Figura 32. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “No hay mucha lealtad personal en la compañía”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ **Elaboración:** Propia

Cabe señalar que existe un 8% de trabajadores que percibe lealtad de sus compañeros de trabajo ante la empresa; así también lo señaló el 6% de ellos pues perciben a gran escala una significativa lealtad para con la institución.

En esta organización la gente en gran parte se preocupa por sus propios intereses

Del análisis realizado, pudimos determinar que un 58% de trabajadores muestra indiferencia frente a esta premisa, sin embargo, un 8% y 6%, señalaron estar de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con este índice, pues percibe que en esta institución los trabajadores solo se preocupan por sus propios intereses.



*Figura 33. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Los Trabajadores se preocupan por sus propios intereses”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Cabe señalar que para un 16% esta premisa no tiene relación con el comportamiento de los trabajadores así también lo aseguro un 12% de ellos quienes manifestaron estar en desacuerdo, pues los trabajadores en esta institución no se muestran comprometidos con su labor.

## **B. Satisfacción Laboral Extrínseca**

Los factores extrínsecos como parte de la satisfacción Laboral involucran indicadores relacionados a la “Pertinencia”, y la “Seguridad”, estos índices, representan en su gran mayoría características conjuntas que nos llevan a conocer en qué nivel los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque sienten satisfacción frente a la labor diaria que realizan.

En la Tabla 19, se muestra la distribución total y porcentual del nivel de satisfacción alcanzados por esta población estudiada.

*Tabla 19. Niveles de Satisfacción Extrínseca de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque, 2017.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Bajo	12	24%
Medio	19	38%
Alto	19	38%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción Laboral  
**Elaboración:** Propio

El análisis de estos factores, nos determinaron que para un 38% de los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque, los factores extrínsecos causan en ellos un nivel de satisfacción alto, mientras que tan solo para el 24% de ellos estos factores no causan satisfacción laboral, es por ello que representan un nivel bajo de satisfacción. Cabe señalar que también existe un 38% de trabajadores que perciben un nivel medio de satisfacción respecto a este tipo de factores

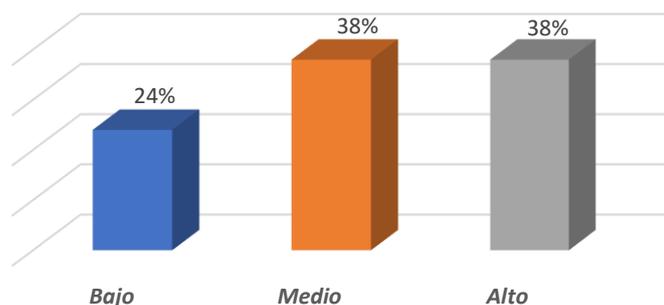


Figura 34. Distribución porcentual del Nivel de Satisfacción Laboral Intrínseca de los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque, 2017.

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

### ✓ **Indicadores de los factores de la Satisfacción Laboral Extrínseca**

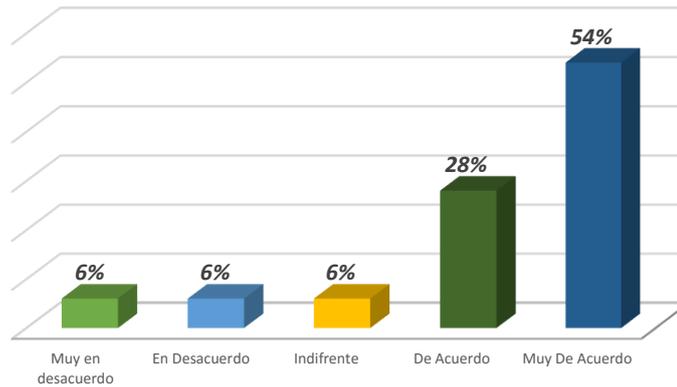
En esta sección se describe el comportamiento de los indicadores que conforman los factores Extrínsecos de la satisfacción laboral.

#### **Pertinencia**

Este indicador representa cuan de acuerdo o en desacuerdo se siente el trabajador de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque teniendo en cuenta que el reconocimiento en la pertinencia, es decir, cual es el significado y el valor que los trabajadores le dan a la institución; [...] *este factor también se relaciona con la calidad*, quien, desde el punto de vista externo, tiene como principio remitir el significado que un ente tiene frente a sus beneficiarios. (Luza, 2017, pág. 72)

#### **Me interesa el futuro de la empresa**

Del análisis se pudo determinar que en un 54%, los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque están muy de acuerdo con este índice dado que realmente siente interés por el futuro de la institución, así también lo percibe un 28% que también sienten el mismo interés.



*Figura 35. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Me interesa el futuro de la empresa”*

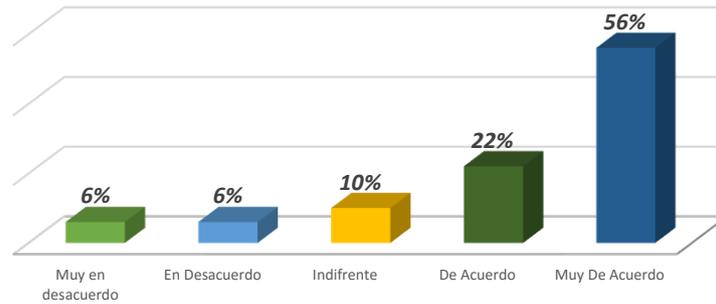
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Por otro lado, existe también una proporción del 6% de trabajadores que manifestó su indiferencia frente a esta pregunta, mientras que para un 12% acumulado de trabajadores (En desacuerdo: 6%; Muy en Desacuerdo: 6%) manifiesta una falta de interés por el futuro de la empresa, es decir solo se preocupada por el día a día

*Recomiendo a la empresa como excelente centro de trabajo.*

Otro de los índices que representa el indicador “Pertinencia”, es el sentir de cada colaborador a como se expresa frente a las personas externas de la institución, es decir si recomendaría a la empresa como excelente centro de labores.

En el grafico siguiente, se describe el comportamiento de las respuestas de los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque según este índice



*Figura 36. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Recomiendo a la empresa como excelente centro de trabajo”*

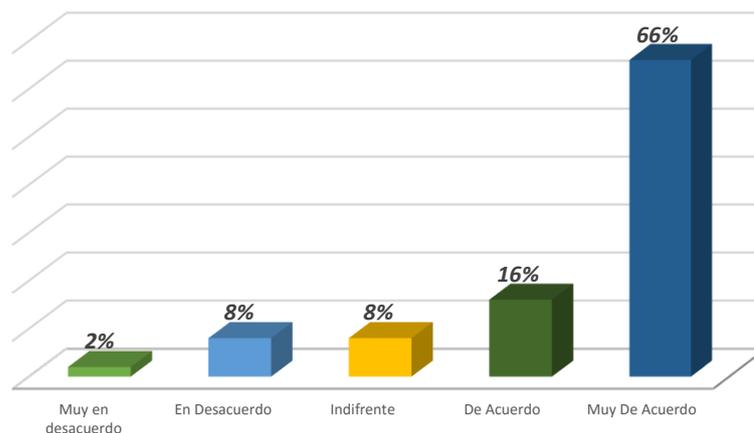
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Del análisis, se determinó que, en su gran mayoría, los trabajadores se sienten muy de acuerdo (52%) y de acuerdo (22%), pues ellos, recomendarían a la institución como un excelente centro de trabajo. Cabe señalar que un 10% de estos trabajadores mantienen su indiferencia frente a este hecho, siendo tan solo un 12% acumulado de trabajadores que están en desacuerdo, pues no recomendarían a la institución como un excelente centro de trabajo.

*Sin remuneración no trabajo horas extras.*

En el presente índice, está orientado a conocer el compromiso por parte de los trabajadores para con la empresa, así como el valor que tiene para ellos el trabajo frente a alguna situación adversa generalizada.

En el siguiente gráfico, se describe el comportamiento de las respuestas de los trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque frente al sí estarían dispuestos a trabajar horas extras sin recibir remuneración



*Figura 37. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Sin remuneración no trabajo horas extras”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Del análisis se determinó que, una significativa proporción de trabajadores se encuentran muy de acuerdo (66%) y de acuerdo (16%) pues ellos le dan el valor económico correspondiente a su tiempo, pues es indispensable una remuneración adicional por el tiempo extra, un 8% mantiene su indiferencia frente a esta acción, mientras que para un 2% y 8%, si estarían dispuestos a realizar horas extras sin importarles alguna remuneración adicional.

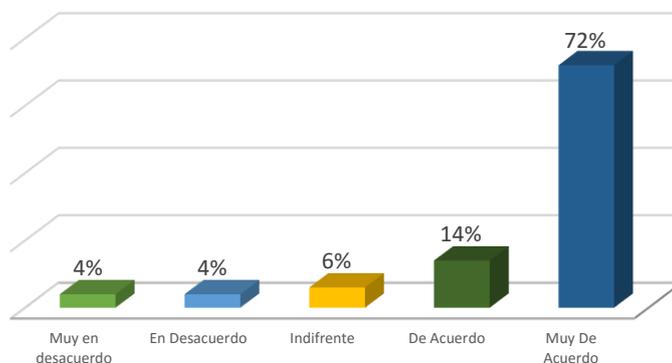
### **Seguridad**

Este indicador representa cuan de acuerdo o en desacuerdo se siente el trabajador de la Junta de Usuarios Chancay frente al sentimiento de seguridad, es decir, [...] cual es la percepción respecto a la seguridad o estabilidad laboral, dado que es importante para la supervivencia, [...] así como el equilibrio de la familia y el trabajo. (Iriarte, s.f, pág. 6)

#### **La institución brinda estabilidad laboral**

Según las respuestas de los trabajadores de la junta de usuarios Chancay, Lambayeque, un 72% sienten que en esta institución existe estabilidad laboral, así lo refirió también un 14% quien ante esta premisa expreso estar

de acuerdo, existe aún un 6% de trabajadores que muestran indiferencia frente a este suceso.



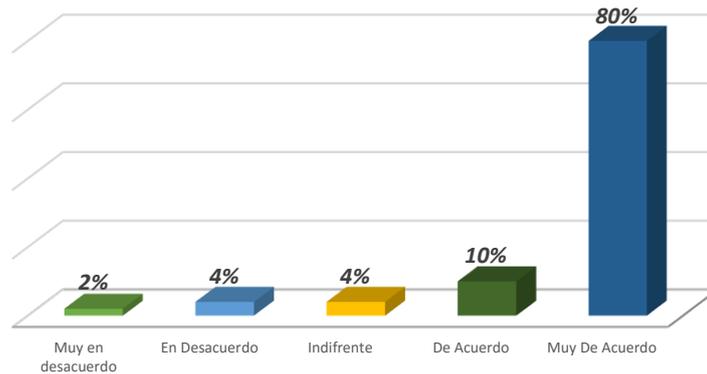
*Figura 38. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “La institución brinda estabilidad laboral”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Cabe señalar que para un 8% acumulado no existe tal posibilidad en esta institución, así lo refirió un 4% que manifestó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo (4%) con esta pregunta.

#### En la institución se toma en cuenta el desempeño para ser promovido

Dentro del indicador “Seguridad”, se tornó importante conocer el comportamiento del índice que muestra si el trabajador siente que existe la meritocracia, es decir si se toma en cuenta el desempeño para alcanzar un puesto superior, por lo que en gráfico 37, se describe el comportamiento de la percepción de ellos.



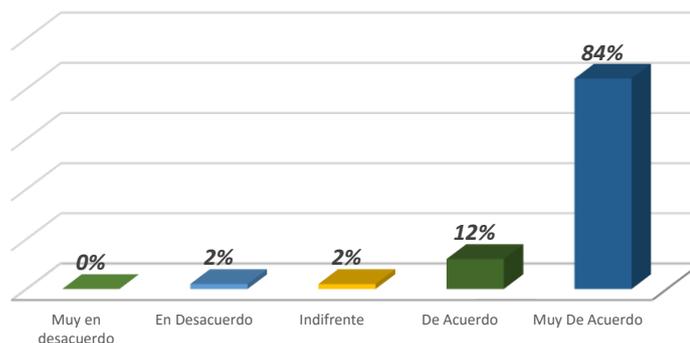
*Figura 39. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “En la institución se toma en cuenta el desempeño para ser promovido”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Del análisis se pudo determinar que, en gran proporción, los trabajadores de la junta de usuarios Chancay, Lambayeque sienten que, si es tomado en cuenta el desempeño para ser promovido en esta institución, así se determinó dado que un 80% de ellos quienes se mostraron muy de acuerdo frente a esta premisa por otro lado se conoció que un 10% también perciben lo mismo, sin embargo existe un 4% que muestra siempre su indiferencia frente a esta acción de identidad

#### La institución me da confianza para mi estabilidad laboral

Del análisis realizado, pudimos determinar que un 84% de trabajadores si siente confianza de la estabilidad para su estabilidad y desarrollo laboral, así también lo señaló otro 12%. Cabe señalar que una pequeña proporción de trabajadores mantiene indiferencia (2%) ante esta situación



*Figura 40. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “La institución me da confianza para mi estabilidad laboral”*

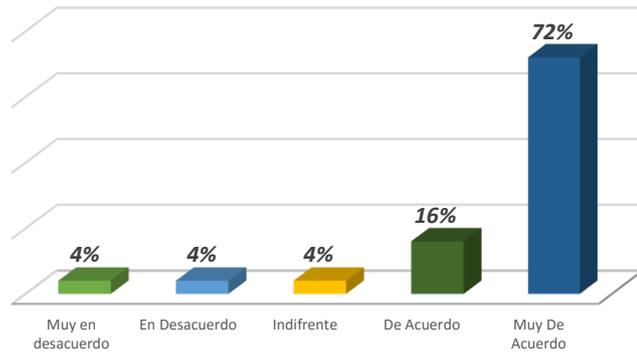
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

Cabe señalar que un 2% de trabajadores de la Junta de usuarios Chancay, Lambayeque, no sienten confianza para su estabilidad laboral dentro de esta institución

*Mi trabajo me permite conciliar mi vida profesional y personal de manera razonable*

Según las respuestas de los trabajadores de la junta de usuarios Chancay, Lambayeque, un 72% sienten que trabajar en esta institución les permite conciliar su vida profesional y personal de manera razonable, así también lo refiero otro 16% quienes manejan una percepción positiva frente a este índice.

Cabe señalar que un 4% de trabajadores se muestran muy en desacuerdo con los demás pues no perciben que este trabajo contribuya en su realización profesional y personal de manera razonable



*Figura 41. Distribución porcentual de trabajadores según su respuesta a “Mi trabajo me permite conciliar mi vida profesional y personal de manera razonable”*

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral/ Elaboración: Propia

## IV. DISCUSION

### **RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Con los resultados encontrados podemos decir que nuestras dos variables de estudio se asocian significativamente y con una dirección “positiva moderada”, lo cual nos indica que cada vez que aumente el valor de nuestra variable Motivación, aumentara moderadamente la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque 2017.

Resultado que es diferente con los hallazgos hechos por Ríos (2017) donde el autor concluye que a diferencia de nuestro resultado en la “*Municipalidad provincial de Lamas*”, 2015 existe una fuerte relación entre estas dos variables, ya que se evidencia que el nivel de motivación y satisfacción laboral son predominantemente altos, en comparación a nuestro resultado que al aumentar la motivación aumenta moderadamente la satisfacción laboral.

### **Relación entre Motivación y la Satisfacción Laboral Intrínseca**

De los resultados de nuestro estudio podemos concluir que las dos variables de estudio (Motivación y Satisfacción Laboral Intrínseca) se asocian significativamente y con una dirección “positiva elevada”, lo cual nos indica que cada vez que aumente el valor de nuestra variable Motivación, aumentara la Satisfacción laboral Intrínseca en los colaboradores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque 2017.

Resultado que es congruente con la investigación efectuado por Frederick Herzberg (1968) donde el autor concluye que son los factores intrínsecos los que realmente motivan a los colaboradores.

## **Relación entre Motivación y la Satisfacción Laboral Extrínseca**

Los resultados a los que arribamos describen que las dos variables de estudio se asocian significativamente y con una dirección “positiva baja”, lo cual nos indica que cada vez que aumente el valor de nuestra variable Motivación, aumentara en pequeña proporción la

Satisfacción laboral Extrínseca en los colaboradores de la Junta de Usuarios Chancay, Lambayeque 2017.

Resultado que es congruente con la investigación efectuado por Frederick Herzberg (1968) donde el autor concluye que los factores Extrínsecos no son los que realmente motivan a los colaboradores; pero el afirma que el mínimo necesario debe estar presente para no generar insatisfacción.

### **Satisfacción laboral**

Oportunidades de progresar en la institución

De los resultados se pudo determinar que en un 78% los colaboradores están muy de acuerdo que existen oportunidades de progreso situación que les causa satisfacción.

Según Frederick Herzberg en base a la teoría de las necesidades donde propone los factores de higiene y los factores de motivación. Ampliando así la teoría de Abrahán Maslow. Señala que para motivar y causar satisfacción en los colaboradores tenemos que relacionarlos con los dos niveles más altos de la pirámide como el de estima o ego y el de autorrealización. Los cuales los relaciona con oportunidades de logro, crecimiento, trabajos con retos, reconocimiento, entre otros son los que motivan a los colaboradores,

## **Motivación, seguridad.**

### Estabilidad Laboral

De los resultados se desprende que un 72% sienten que en esta institución existe estabilidad laboral.

En la institución se toma en cuenta el desempeño para ser promovido

Los resultados muestran que en una gran proporción representados por el 80% de los colaboradores sienten que su desempeño es tomado en cuenta para ser promovido.

La institución me da confianza para mi estabilidad laboral

Del análisis realizado de los resultados se determinó que un 84% de colaboradores si sienten confianza de la estabilidad para desarrollo laboral.

Resultado que es congruente con la investigación efectuado por Frederick Herzberg (1968) donde el autor concluye que los factores Extrínsecos no son los que realmente motivan a los colaboradores; pero el afirma que el mínimo necesario debe estar presente para no generar insatisfacción.

Relacionando nuestros resultados con lo señalado en la Teoría de Abraham Maslow (1943) en su teoría sobre la jerarquía de las necesidades afirma que los colaboradores se mueven por necesidades y que estos se encontraran motivados en la medida que satisfagan el nivel de necesidad de seguridad al tener una alta sensación de por ejemplo de estabilidad laboral y que su desempeño es considerado para ser promovido.

Mis compañeros comparten su conocimiento y aprendo de ellos

Los resultados examinados determinan que el 50% sienten que sus compañeros de trabajo comparten sus conocimientos y aprende de ellos; aunque el 34% muestra indiferente.

Contrastado con lo expresado por Teresa Amabile (2011) que afirma en su teoría que las personas se motivan más fácil cuando perciben que hay progreso. Siendo uno de los indicadores para considerar un buen día cuando tenían la colaboración o ayuda por parte de sus jefes y compañeros.

## V. CONCLUSIONES

Existe relación directa y con dirección “positiva moderada” ( $r=0,639$ ) entre la motivación como estrategia y la satisfacción laboral demostrada con la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, por lo tanto, existe evidencia estadística para asegurar, que cada vez que aumente el valor de nuestra variable motivación, aumentara moderadamente la satisfacción laboral en los trabajadores de la junta de usuarios Chancay – Lambayeque 2017.

La motivación por parte de los colaboradores de la empresa de servicios junta de usuarios Chancay - Lambayeque esta percibida en un nivel alto (48%), seguido del nivel bajo (30%); mientras que en un nivel medio lo representa un 22% de los trabajadores; con incidencia positiva elevada en indicadores conducta frente al trabajo, autonomía y condiciones laborales y como el punto más bajo en indicadores de disposición de recursos y metas claras, esto con la finalidad de tomar acciones de refuerzo que beneficien a los colaboradores.

Según los resultados estadísticos se puede visualizar altos grados de valoración para la variable satisfacción laboral, así lo referencio un 46% de trabajadores; asimismo se pueden evidenciar resultados positivos en la mayoría de los componentes que conforman la misma. Destacándose la autorrealización y la identidad como uno de los factores que influye de manera particular en lo que respecta a satisfacción intrínseca, pertinencia y seguridad en lo que respecta a satisfacción extrínseca las cuales en términos generales componen esta variable.

De acuerdo a los resultados podemos concluir que las dimensiones que corresponden a la variable satisfacción laboral; satisfacción intrínseca (46%) se encuentra en un nivel alto, sin embargo la satisfacción extrínseca, los trabajadores la valoraron como alta en un 38%, media 38% y baja en un

24%; así como también las dimensiones que corresponden a la variable motivación las cuales son conducta frente al trabajo y condiciones laborales también se ubican en un nivel alto con lo cual podemos definir que existen óptimos niveles de valoración para estas dimensiones predominando en su mayoría el nivel alto y ni una de las valoraciones finales en el nivel bajo.

## VI. RECOMENDACIONES

La junta de usuarios Chancay – Lambayeque debe promover la comunicación horizontal y vertical entre todos los colaboradores con la finalidad que exista una retroalimentación positiva entre los mismos. La cual conlleve al buen funcionamiento de cada una de las áreas y por consiguiente el logro de los objetivos que la empresa junta de usuarios espera.

De acuerdo a los resultados remarcados en la presente tesis, la empresa de servicios Junta de usuarios Chancay – Lambayeque debe compartir con todo su personal estos resultados positivos con la finalidad de que estos predominen y permitan identificar y mejorar los indicadores que presentan baja aceptación de tal forma que conlleve a la institución y a sus colaboradores a una mejora continua.

Si bien es cierto la motivación y satisfacción laboral en el presente estudio se encuentran en niveles altos y tienen una relación directa, pero hay que ponerle énfasis en los indicadores como disposición de recursos y metas claras ya que estas reducen los niveles de motivación y satisfacción de los trabajadores, se tiene que investigar más afondo cual es el motivo de por qué el personal no percibe de manera positiva estos dos indicadores. Y de acuerdo a esto tomar acciones que conlleven a las mejoras del caso.

Se debe promover la identidad y ponerle foco a la variable lealtad ya que en el presente estudio este indicador nos arroja que los colaboradores de la junta de usuarios Chancay – Lambayeque no perciben por parte de sus compañeros lealtad ni para con la institución y mucho menos para con ellos mismos.

## VII. REFERENCIAS

- Ancieta, H. Y., & Poma, C. J. (2018). *Factores motivacionales y su relacion con el nivel de satisfaccion laboral en las enfermeras del servicio de emergencias abril 2018*. Tesis, Universidad Cayetano Herédia, Lima. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3567>
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación - Introducción a la Metodología Científica* (Vol. 5). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018
- Beltrán, M. E., & Palomino, L. M. (2014). *Propuesta para mejorar la Satisfacción Laboral en una institución Educativa a partir de la Gestión del Clima Laboral*. Tesis, Universidad del Pacífico, Escuela de Postgrado, Lima. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <https://docplayer.es/30551401-Propuesta-para-mejorar-la-satisfaccion-laboral-en-una-institucion-educativa-a-partir-de-la-gestion-del-clima-laboral.html>
- Bernal, A. S. (2016). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del gobierno regional Lambayeque – 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <https://docplayer.es/94996113-Universidad-cesar-vallejo.html>
- Burga, V. G., & Wiese, E. S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Tesis, Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 13 de Noviembre de 2018, de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1108>
- Ceron, R. J. (2015). *La Importancia de la Motivación en las Empresas*. Informe, Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 22 de Noviembre de 2017, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7316/1/JAIME%20ARMA%20NDO%20CERON%20RUIZ.pdf>

- Chaman, C. Q. (2014). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la división médico legal II Piura– 2014*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG\\_0acd64e3aa4558cbc216cbba0f8a2c49](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_0acd64e3aa4558cbc216cbba0f8a2c49)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición). México D.F, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Cid, O. Y. (2013). *Teorías de la Motivación Laboral y constructos Psicológicos Relacionados*. Tesis, Nuevo León. Recuperado el 27 de Noviembre de 2018, de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer edición). México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Escobar, M., & Otero, O. (2011). *Estudio descriptivo de las motivaciones laborales de las personas evaluadas en MC Consultores Internacional Ltda. Entre los años 2007 al 2009*. Tesis, Universidad Tecnológica De Bolívar, Facultad de ciencias sociales y humanas, Cartagena de Indias. Recuperado el 06 de Diciembre de 2018, de <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0062619.pdf>
- García, G. E. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo*. Tesis, Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga. Recuperado el 7 de Diciembre de 2018, de [http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porikn/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikn/articulo6.pdf)

- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2011). *Administración: Un Enfoque basado en competencias* (11a. Edición). México D.F, México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, H. C. (Julio - Diciembre de 2011). La Motivación y la Satisfacción de los Docentes en dos Instituciones de Enseñanza Media Superior. *Investigación Administrativa*(108), 69 - 80. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045339005.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). México D.F: Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018
- Iriarte, C. L. (s.f). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Tesis, Universidad Pública de Navarra, Medicina Preventiva y Salud Pública, Navarra. Recuperado el 3 de Diciembre de 2018
- Isla, A. D., Ordinola, R. B., Rondan, N. J., & Villalba, M. J. (2017). *Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Postgrado, Lima. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9654>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración - Una Perspectiva Global y Empresarial* (Decimocuarta edición). México, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. Obtenido de [https://es.slideshare.net/ElvisUOmar/23062014-administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz?from\\_action=save](https://es.slideshare.net/ElvisUOmar/23062014-administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz?from_action=save)
- Luza, C. F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima*. Tesis, Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Lima. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5311/Luza\\_CFF.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5311/Luza_CFF.pdf)
- McGregor, M. D. (1960). The Human Side of Enterprise. En *La Teoría X y La Teoría Y* (págs. 134-144). Recuperado el 15 de Diciembre de 2018, de

[http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/08\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf)

Mondragon, A. (Enero - Diciembre de 2014). Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de intervención en Fisioterapia. *ResearchGate*, 8(1), 98-104. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de <https://www.researchgate.net/publication/281120822>

Montenegro, S. F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Tesis, Universidad del Rosario, Bogotá D.C. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>

Oscoco, L. A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Escuela de Postgrado, Lima. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/594638>

Pelaes, L. O. (2010). *Relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado el 2 de Diciembre de 2018

Pérez, B. J., & Fidalgo, V. M. (1999). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. 6. Madrid, España. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

Pérez, S. Y. (2014). *Grado de Motivación y Satisfacción Laboral existente entre los colaboradores de un nuevo Modelo de Gestión Penitenciaria en los centros de Corrección y Rehabilitación Femeninos de la Región Sur*. Tesis, Universidad Autónoma de Santo Domingo, Escuela de Administración, Santo Domingo. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de

<http://www.reformapenitenciaria.info/wp2/wordpress/wp-content/uploads/2017/06/Tesis-Motivaci%C3%B3n-y-Satisfacci%C3%B3n-Laboral-23-09-2014.pdf>

- Pinto, C. L. (2015). *Propuesta Estratégica para el Fortalecimiento del Clima Organizacional y mejora de la Motivación del Recurso Humano en la Compañía Costarricense del Café . (CAFESA)*. Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudio de Postgrado, San José. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/27895/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, R., Abreu, L., & Badii, H. (Marzo de 2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 3(1), 143 - 185. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Rios, R. R. (2017). *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.* Tesis, Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Tarapoto. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios\\_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta edición). México, México: Pearson Education, Inc. Obtenido de [https://www.academia.edu/20446601/Stephen\\_P.\\_Robbins\\_y\\_Timothy\\_A.\\_Judge\\_-\\_Comportamiento\\_organizacional\\_15\\_edicion\\_.pdf0ep\\_nzq\\_g\\_2\\_](https://www.academia.edu/20446601/Stephen_P._Robbins_y_Timothy_A._Judge_-_Comportamiento_organizacional_15_edicion_.pdf0ep_nzq_g_2_)
- Siegel, S., & Castellan, J. N. (1995). *Estadística No Prámetrica Aplicada a las Ciencias de la Conducta*. Trillas, Mexico: Editorial Trillas, S.A. de C.V. Recuperado el 04 de Diciembre de 2018

Williams, R. L. (2013). *Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia Pública*. Tesis, Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León. Recuperado el 2 de Diciembre de 2018

Zavala, F. O. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral en el centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas*. Tesis, Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales Administrativas , Mexico D.F. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de <https://studylib.es/doc/7050590/motivaci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-el-centro-de-servicios>

Zavala, F. O. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Tesis, Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, México D.F. Recuperado el 07 de Diciembre de 2018, de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

## **ANEXOS**

## Ficha técnica del instrumento

### CUESTIONARIO TIPO LIKERT PARA MEDIR LA MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LA REGION LAMBAYEQUE

**RESPONSABLES:** -Ruiz Facho Humberto German

**TEMA:** La motivación como estrategia y la satisfacción laboral en una empresa de servicios en la región Lambayeque

**FECHA:** 19 de diciembre 2018

**OBJETIVO:** Conocer y analizar el nivel de motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la junta de usuarios Chancay - Lambayeque 2017.

**POBLACIÓN** Trabajadores de la junta de usuarios Chancay – Lambayeque.

**MUESTRA** Trabajadores de la junta de usuarios Chancay – Lambayeque.

**TAMAÑO DE**

**LA MUESTRA** 50 trabajadores de la junta de usuarios Chancay – Lambayeque.

**MARGEN DE ERROR** + - 0,5 %

**INSTRUCCIONES:** Responda a las siguientes afirmaciones, de la forma que mejor refleje su verdadera opinión. No hay respuestas buenas o malas, todas son correctas si son sinceras. Marca con una (X) el nivel que elijas, teniendo en cuenta la siguiente escala:

- 1: Muy en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Muy de acuerdo

# Constancia de validación

## Juicio de expertos

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

### FICHA DE ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL Y MOTIVACION

Instructivo:

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias. respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

A. De acuerdo                      B. En desacuerdo

Nº	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	X	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado		X
9	El número de ítems es por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser mejoradas		X
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	X	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	X	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:

Grado de estudios: MG.

*Hans Montes Estardo*  
Mg. en Administración  
de Negocios MBA

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

### FICHA DE ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL Y MOTIVACION

Instructivo:

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias. respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

A. De acuerdo                      B. En desacuerdo

Nº	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	X	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X	
9	El número de ítems es por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser mejoradas	X	
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	X	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	X	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:

Grado de estudios: MG. Ma. Gestion Publica

A01806715

 - Saith Ruben Alva Romero.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

### FICHA DE ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL Y MOTIVACION

**Instructivo:**

Marque con una aspa el recuadro que corresponda a su respuesta y según su criterio investigativo, y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias respecto a los ítems que propone el investigador.

Se empleó los siguientes criterios de evaluación:

**A. De acuerdo**                      **B. En desacuerdo**

Nº	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	X	
2	Los ítems miden las variables de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	X	
5	Las ideas planteadas son relevantes del tema	X	
6	Hay claridad en la elaboración de los ítems	X	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	X	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	X	
9	El número de ítems es por indicador es el adecuado	X	
10	La secuencia planteada es adecuada	X	
11	Las preguntas deben ser mejoradas		X
12	Las preguntas son de contenido pertinente respecto al tema.	X	
13	Considera que son suficientes los ítems propuestas.	X	

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Firma y Nombre del Experto:

*CE* Celeste Esmaralda Ruiz Fochó

Grado de estudios: MG. *Mg. en Enfermería*  
*C.E.P. 456.*

Celeste E. Ruiz Fochó  
Magister en Enfermería  
C.E.P : 36407

## Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: RUIZ FACHO HUMBERTO GERMAN  
D.N.I. : 40186805  
Domicilio : Res. Augusto B. Leguía EDF. X DPTO. 201 - Chiclayo  
Teléfono : Fijo : 074 - 512068 Móvil :979306308  
E-mail : defachons3@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Administración de Negocios.

Mención :

#### 3. DATOS DE LA TESIS

**Autor (es) Apellidos y Nombres:**

Ruiz Facho Humberto German

**Título de la tesis:**

LA MOTIVACION COMO ESTRATEGIA Y LA SATISFACCION LABORAL EN UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS DE LA REGION LAMBAYEQUE.

**Año de publicación** : 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo  
mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :26-09-2019

## Acta de Aprobación de originalidad de tesis



### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Félix Díaz Tamay** Asesor del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación y revisor de la tesis del Br. Humberto Germán Ruiz Facho, titulada: “La motivación como estrategia y la satisfacción laboral en una empresa de servicios de la región Lambayeque”, constató que la misma tiene un índice de similitud del 15% .

Verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Chiclayo, 20 de Setiembre del 2019.



  
.....  
**D<sup>c</sup>. Félix Díaz Tamay**  
Docente asesor de Tesis  
DNI: 16527689

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## Reporte de porcentaje de Turnitin de tesis

La motivación como estrategia y la satisfacción laboral en una empresa de servicios de la región Lambayeque.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>15%</b>	<b>13%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>www.kerwa.ucr.ac.cr</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>materiales.untrefvirtual.edu.ar</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.up.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



*Felipe Díaz Tamayo*  
Felipe Díaz Tamayo  
Dr. Educ. UCV 24753

## Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**HUMBERTO GERMAN RUIZ FACHO.**

INFORME TÍTULADO:

La motivación como estrategia y la satisfacción laboral en una empresa de servicios de la región Lambayeque.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 16/05/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO(A) POR UNANIMIDAD

FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO