



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE RECURSOS HUMANOS

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA FABRICANTE  
DE CARROCERÍAS UBICADA EN EL DISTRITO DEL  
CALLAO, AÑO 2020**

**PRESENTADA POR  
MARILYN SELENE CASQUINO TRISTÁN**

**ASESORA**

**MARTHA MARLENE KEVANS ESPINOZA**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN  
DE RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ  
2020**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE RECURSOS HUMANOS**

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE  
CARROCERÍAS UBICADA EN EL DISTRITO DEL CALLAO,  
AÑO 2020**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTADO POR:  
MARILYN SELENE CASQUINO TRISTÁN**

**ASESORA:  
DRA. MARTHA KEVANS ESPINOZA**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

## Tabla de contenido

### RESUMEN

<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
1.1 Antecedentes de investigación.....	12
1.1.1 Antecedentes nacionales.....	12
1.1.2 Antecedentes internacionales .....	16
1.2 Bases teóricas .....	18
1.2.1 Motivación .....	18
1.2.2 Satisfacción laboral.....	26
<b>CAPÍTULO II : HIPÓTESIS</b> .....	<b>36</b>
2.1 Formulación de la hipótesis principal y derivación.....	36
2.1.1 Hipótesis general.....	36
2.1.2 Hipótesis específicas .....	36
2.1.3 Variables de la investigación .....	37
<b>CAPÍTULO III : METODOLOGÍA</b> .....	<b>39</b>
3.1 Diseño metodológico.....	39
3.1.1 Diseño de la muestra.....	40
3.1.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.1.1 Técnica estadística para procesamiento de la información .....	44
<b>CAPÍTULO IV : RESULTADOS</b> .....	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO V DISCUSIÓN</b> .....	<b>52</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>59</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>61</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### Índice de tablas

Tabla 1. Interpretación del coeficiente de Pearson .....	45
Tabla 2. Determinar la relación entre la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020. ....	46
Tabla 3. Determinar la relación entre la Autonomía de la tarea y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020 .....	47
Tabla 4. Determinar la relación entre la Variedad de la tarea y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020. ....	48
Tabla 5. Determinar la relación entre la Identidad de la tarea y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020. ....	49
Tabla 6. Determinar la relación entre la Importancia de la tarea y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020 .....	50
Tabla 7. Determinar la relación entre la Retroalimentación sobre su desempeño y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020. ....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Índice de figuras

Figura 1: Teoría de la jerarquía de las necesidades humanas de Maslow .....	20
Figura 2: Teoría de la aproximación humanista XY de Mcgregor .....	22
Figura 3: Teoría de la equidad .....	23
Figura 4: Teoría de los caminos de meta de Path Goal. ....	24
Figura 5: Teoría de la motivación, basada en las características del trabajo.....	25
Figura 6: Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.....	32

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Motivación y Satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el distrito del Callao, Año 2020”, tiene como finalidad identificar la correlación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores; es de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por el total de los colaboradores que fueron 47, por lo tanto es un muestreo de tipo censal ya que se utilizó al total de la población. La información se realizó a través de dos cuestionarios: uno para medir la motivación y otro cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores.

Los resultados demostraron que existe una correlación significativa entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la provincia constitucional del Callao, año 2020 ya que la significación ( $r = 0,377$ ,  $P = 0,009$ ). También se encontró relación significativa entre las dimensiones autonomía de la tarea ( $r = 0,380$ ,  $P=0,009$ ) y variedad de la tarea ( $r = 0,417$ ,  $P=0,004$ ). Por último, hay algunas dimensiones que no tienen una correlación significativa: identidad de la tarea ( $r = 0,127$ ,  $P=0,394$ ), importancia de la tarea ( $r = 0,044$ ,  $P=0,769$ ) y retroalimentación sobre su desempeño ( $r = 0,192$ ,  $P=0,196$ ).

Por lo tanto, se concluye que a mejor motivación que perciba el colaborador mayor será su satisfacción laboral.

Palabras clave: Motivación y Satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The research work entitled "Motivation and job satisfaction of the collaborators of a bodybuilding company located in the Callao district, year 2020", aims to identify the relationship between motivation and job satisfaction of collaborators; It is of a correlation descriptive type, the sample was made up of the total of the collaborators who were 47, therefore it is a census type sample since it was used to the total population. The information was carried out through two questionnaires, one to measure motivation and the other questionnaire to measure employee satisfaction.

The results showed that there is a significant correlation between the motivation and job satisfaction of the collaborators of a bodybuilding company located in the constitutional province of Callao, year 2020, since the significance ( $r = 0.377$ ,  $P = 0.09$ ) and also, a significant relationship was found between the dimensions of task autonomy ( $r = 0.380$ ,  $P = 0.09$ ) and task variety ( $r = 0.417$ ,  $P = 0.04$ ). Finally, there are some dimensions that do not have a significant correlation between the identity of the task ( $r = 0.127$ ,  $P = 0.94$ ), the importance of the task ( $r = 0.044$ ,  $P = 0.769$ ) and feedback on its performance ( $r = 0.192$ ,  $P = 0.196$ ).

Therefore, it is concluded that the better motivation perceived by the collaborator, the greater their job satisfaction.

Key words: motivation and job satisfaction.



## INTRODUCCIÓN

La Provincia Constitucional del Callao, es conocida por ser un distrito industrial en donde gracias al puerto del Callao existe un alto comercio, es así que algunas personas han tenido la iniciativa de crear sus propias empresas para satisfacer las demandas que existen a su alrededor, una de estas iniciativas son las empresas que se encargan de la fabricación de carrocerías. Sin embargo, muchas empresas que han visto esta oportunidad de negocio también se le adiciona el hecho de contar con una alta rotación de personal que por desconocimiento de algunos factores como la motivación y la satisfacción laboral no es implementada.

Hoy en día es de suma importancia velar por el activo más importante de la empresa que son los colaboradores. Una empresa puede estar muy bien implementada tecnológicamente, pero si no cuenta con un equipo humano competente fracasará en el tiempo.

Estar en un trabajo que nos haga feliz es importante, ya que nos hará sentir realizados, muchas veces las personas se ven envueltas en un trabajo tóxico, cuando se menciona la palabra tóxico se hace referencia aquellos trabajos en los que existen ciertas características que afectan negativamente la salud psicológica de las personas. Como resultado se puede observar ausentismo, rotación de personal e incluso problemas de salud. Por ello, es de suma importancia preocuparse por la satisfacción laboral de los colaboradores. Sin embargo, no se debe olvidar que las organizaciones no funcionan solas si no que a su cargo están los jefes que deben de preocuparse por mantener motivados a sus colaboradores “Un trabajador feliz es más eficiente que uno insatisfecho”.

INEI (2018) menciona que, actualmente existen alrededor de 16 millones de personas económicamente activas y qué gran parte se encuentran en el sector agricultura, pesca, comercio y servicio. Sin embargo, el MINTRA (2018) manifiesta que al cierre del mes de febrero el empleo cayó 0.5% en las zonas urbanas, siendo así el octavo

mes consecutivo en caída. En el caso de Lima Metropolitana donde existe un mayor movimiento laboral las cifras reportan más de 1 año de caída en el empleo, esta escasez de trabajo se manifiesta a pesar que siguen entrando personas a la PEA como el caso de los ciudadanos venezolanos. Esta información reportada por el MINTRA se da en un panorama en que la economía no pasa por un buen momento y donde hubo un incremento de la remuneración mínima vital de 80 soles siendo ahora la RMV 930 soles.

En el 2017 hubieron 16 millones 511 mil trabajadores entre hombres y mujeres según la encuesta nacional de hogares (ENAHO) del INEI. Para el Perú la jornada laboral que indica el MTPE es de 48 horas semanales como máximo. Sin embargo, el tiempo real que trabajan los peruanos oscila en un promedio de 70 horas semanales.

El problema principal se determinó mediante el método de observación donde se pudo determinar que los colaboradores de la empresa fabricante de carrocería XY rotan constantemente e incluso ni siquiera llegan a cumplir un mes en la empresa, esto es algo que se ha venido dando siempre y que no se le ha dado la importancia necesaria.

Esto genera que la empresa no cumpla con las entregas a tiempo de las carrocerías generando insatisfacción en su cartera de clientes, pérdidas económicas, ya que al no cumplir con las entregas, los clientes optaron por requerir los servicios de otra empresa.

A fines del año pasado se usaron indicadores para medir el nivel de absentismo y los resultados demostraron que aproximadamente el 80 % de los colaboradores tanto a nivel operativo como nivel administrativo faltan, llegan tarde, renuncian, se enferman y se sienten estresados.

A pesar que la empresa es pequeña no cuenta con un sistema de incentivos, no hacen paseos recreacionales, es por ello que nace la idea de mi investigación de analizar si la motivación influye en la satisfacción de los colaboradores.

El objetivo general de esta investigación fue analizar la correlación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores, esto permitirá identificar la correlación que existe; si es significativa o no.

La hipótesis principal es determinar si existe relación entre la variable motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías Ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.

La importancia del estudio será el de investigar un tipo de tesis descriptiva correlacional ya que será necesario usar SSPS para medir si hay una correlación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores para ello será necesario levantar la data a través de dos cuestionarios que serán sometidos a SSPS (Alfa de Cronbach).

El grado de relevancia es alto ya que a través de esta investigación se identificará el grado de relación entre estas dos variables y si esto influye en el ausentismo y rotación de personal que existe en la empresa fabricante de carrocerías.

Los resultados obtenidos servirán para identificar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores y a su vez tomar las medidas correctivas e implementar estrategias para mejorar la gestión de la empresa.

Los beneficiados serán todos los Stakeholders involucrados: dueño de la empresa ya que obtendrá mayor rentabilidad, los jefes de los distintos departamentos ya que su buena gestión se verá reflejada en la productividad de los colaboradores, los colaboradores porque serán motivados en su trabajo obteniendo un mejor nivel de satisfacción laboral y por último los clientes porque tendrán un servicio de calidad.

Las limitaciones del estudio fueron el recurso humano: En primera instancia se había pretendido evaluar los estilos de liderazgo de los jefes y su relación con la satisfacción

laboral de los colaboradores, sin embargo, decidí cambiar de variable ya que estadísticamente no se podía relacionar estas porque la muestra de jefes y colaboradores no era la misma.

El diseño utilizado es de tipo descriptivo correlacional, ya que tiene como finalidad investigar la correlación existente entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores.

La muestra es considerada mediana ya que el número de colaboradores es de 47 y según Vara (2012) el tamaño de la muestra se considera pequeña cuando es menos de 30, mediana cuando oscila entre 30 y 100 personas y grande cuando es mayor a 100 personas.(p.219).La accesibilidad a la muestra fue fácil concentrada e interesada. La muestra es de tipo censal, ya que se considera al total de los colaboradores.

La presente investigación está estructurada en 5 capítulos:

Capítulo I contiene los antecedentes tanto nacionales como internacionales de otras investigaciones similares aplicados a diferentes tipos de empresas sobre motivación y satisfacción laboral, en las bases teóricas se investigó los conceptos de diferentes autores sobre estas dos variables.

Capítulo II contiene la hipótesis general e hipótesis específicas que responden a los problemas de investigación, la variable motivación y satisfacción laboral se desglosaron en dimensiones e indicadores.

Capítulo III contiene el diseño metodológico de la investigación de tipo descriptivo correlacional, el tipo de diseño de muestra es censal ya que se utilizó el total de la población, se utilizó la técnica de recolección de datos de los dos cuestionarios uno para la variable motivación laboral y otro para satisfacción laboral. Ambos cuestionarios fueron sometidos al programa estadístico SSPS para medir su validez y confiabilidad.

Capítulo IV Resultados: En el presente capítulo se presentarán las tablas estadísticas para explicar los resultados obtenidos de la correlación entre la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías de la Provincia Constitucional del Callao.

Capítulo V Discusión: se expone la discusión de los resultados mediante la interpretación de las hipótesis, los objetivos y las conclusiones; estableciendo las semejanzas, diferencias y comparaciones con otros trabajos similares

## **CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO**

### 1.1 Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1 Antecedentes nacionales

Díaz, G y Choque, E (2019) en su tesis de nombre “Motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada”. El objetivo de la presente tesis es determinar la relación que existe entre la Motivación y Satisfacción Laboral de los Conductores en la empresa de Transportes de Carga Pesada Hagemsa S.A.C. La metodología aplicada en la presente tesis es de tipo descriptivo –correlacional porque se busca conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más variables. El diseño de investigación es no experimental porque evalúa las variables en su estado natural sin ser sometidas a manipulación. Se utilizó al total de población que estuvo conformada por 80 conductores de semitrayer, se utilizaron dos instrumentos: Escala de motivación laboral de Ericka Molina y Norel Delgado (U. de Puerto Rico), Steven Allsheid de Stanarc (1996), el presente cuestionario está conformado por el cuestionario de motivación laboral que incluye un número de preguntas que evalúan la Motivación intrínseca (8 ítems) y la extrínseca (11 ítems), con un total de 19 ítems. Los factores son: Identidad, Retroalimentación, Ambiente de Trabajo, Facilidades del área, Relación Jefe-Subalterno, Relación Subalterno-subalterno y Calificación. El otro cuestionario utilizado es de Sonia Palma (1999). Este instrumento está conformado por 36 ítems y sus factores son: Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales, Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems), Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems). , Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems), Factor V: Desarrollo Personal (6 ítems). , Factor VI: Desempeño de Tareas (6 ítems) y Factor VII: Relación con la Autoridad (6 ítems). Los resultados demostraron que la relación de motivación y satisfacción laboral revelan una relación significativa entre las variables de la Motivación Laboral y Satisfacción Laboral, cuya Relación es de manera parcial, ya que se encontró que existe una relación directa entre algunos factores de Motivación y algunos factores de Satisfacción Laboral. Se halló que las tres dimensiones de la Motivación Intrínseca: Autonomía, Identidad, Retroalimentación y las dimensiones Facilidades del Área y Relación Jefe – Empleado (Motivación Extrínseca) se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral, se encontró que, en todos los casos la relación es directamente proporcional.

ChuquiHuaccha, L y Nieves, B (2018) en su tesis titulada "Clima organizacional y su impacto en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores Ingemmet". El objetivo de la presente tesis es determinar el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del INGEMMET. La metodología es de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo, ya que su propósito es determinar el grado de asociación entre las dos variables. El tipo de muestreo es probabilístico simple, porque los ayudo a identificar índices y describir población. Además consideraron que fue necesario para la investigación correlacionar por ser fácil de comprender. El tamaño de la muestra fue de 162 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron dos uno que es el cuestionario de clima organizacional de Sonia Palma, la escala está diseñada en forma Likert y cuenta con 50 ítems que se dividen en 5 dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. La otra encuesta utilizada es la de satisfacción laboral que pertenece a Sonia Palma. La escala estuvo conformada por 36 ítems divididos en 7 dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad. Los resultados demostraron que existe correlación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, ya que la significación es de 0,000 y menor de 0,05. Por otro lado, se establece que el nivel de intensidad entre las variables es moderado (0,408\*\*), ya que este se encuentra en el centro del rango 0 al 1. Además, se analizo que la correlación es directa, lo que significa que a mejor sea el clima en la organización, los trabajadores se sentirán más satisfechos con su trabajo.

Delgado, A (2018) en su investigación titulada "Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal" tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana. La metodología es de tipo descriptivo. El diseño de investigación es un diseño descriptivo correlacional porque se recolectaron datos sobre las variables y se analizó su correlación. La muestra estuvo conformada por 616 personas. Los

instrumentos utilizados fueron dos: el primer instrumento utilizado fue el de satisfacción laboral SL. SPC 1999. El cual se encuentra confirmada por 7 dimensiones: Factor I: Condiciones físicas y materiales. Factor II: Beneficios laborales y remunerativos, Factor III: Políticas administrativas, Factor IV: Relaciones sociales, Factor V: Desarrollo personal, Factor VI: Desempeño de tareas, Factor VII: Relación con la autoridad. El segundo instrumento utilizado fue el de Maslach Burnt Inventory – General Survey, el cual está conformado por las siguientes dimensiones del síndrome Burnout: agotamiento, cinismo y eficacia. Los resultados demostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del síndrome de Burnout, en el cual se halló una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ( $\rho = -.204, p < .01$ ), por lo que se acepta la hipótesis específica H 1.4 Respecto a la hipótesis específica H 1.11 sobre la relación entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del Burnout, los resultados (tabla 44) confirman que existe una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ( $\rho = -.226, p < .01$ ) entre dichas variables, por lo cual se acepta la H 1.11. Los resultados mostrados en la tabla 45 confirmaron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia de los participantes, planteada en la hipótesis específica H 1.19, como se puede observar el índice de dicha correlación es negativo, bajo, y estadísticamente significativo ( $\rho = -.114, p < .01$ ), lo cual permitió validar la hipótesis específica H 1.19. Sin embargo, a pesar de que suele hallarse una relación positiva entre dichas variables, no fue así en ese caso.

Chávez, J (2017) en su investigación titulada “Relación entre el nivel de motivación con la Satisfacción laboral del profesional de terapia física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la Ciudad de Cusco, 2017” tiene como objetivo determinar la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la clínica San Juan de Dios Cusco Perú, en el 2017. La metodología es de tipo cuantitativo, descriptivo. Por ser una población de estudio limitada, la muestra estuvo conformada por toda la población que fueron un total de



22 terapeutas físicos de la clínica .El instrumento utilizado fue el cuestionario de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que consta de 23 ítems con la finalidad de valorar la Motivación y el segundo es un cuestionario tipo Likert Modificado el cual valorará la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados.

Los resultados demostraron que la relación entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de la satisfacción laboral se halla coeficientes de correlación  $r$  de Pearson significativos y positivos entre la dimensión autonomía (motivación) y las dimensiones condiciones físicas, relaciones interpersonales y desarrollo personal (satisfacción laboral); entre la dimensión identidad (motivación) y la dimensión beneficios laborales (satisfacción laboral); y entre la dimensión retroalimentación (motivación) y la dimensión condiciones físicas (satisfacción laboral). En tanto que relación significativa y negativa entre la dimensión significado (motivación) y la dimensión condiciones físicas (satisfacción laboral).

### 1.1.2 Antecedentes Internacionales

Calderón, J (2017) en su trabajo de investigación “Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe Banana de la ciudad de la Paz” tiene como objetivo estudiar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal que trabaja dentro de la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz, con el fin de conocer los constructos cognitivos que median entre ambas variables, de accionar interactivo en las

actividades laborales por medio de instrumentos validados. La metodología es un diseño no experimental. La población está conformada por 150 personas, en el presente estudio la muestra es no probabilística ya que depende de la decisión del investigador, el determinó el número de sujetos o elementos de la muestra en ese sentido la muestra está representada por 50 personas entre mujeres y varones. Para evaluar la variable motivación se midió con el cuestionario de Motivación para el Trabajo – CMT del Doctor Fernando Toro Álvarez, psicólogo colombiano, este instrumento mide factores de motivación. Asimismo, para evaluar la variable satisfacción se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20 /23 de J.L. Meliá y J.M. Peiro (1998). Los resultados demostraron que la relación entre la motivación y la satisfacción se encuentra dentro de un margen aceptable lo que responde al planteamiento del problema.

Vidal, S (2017) en su trabajo de investigación titulada “Estudio del liderazgo en la enfermería del servicio Galego de Saude (SERGAS) de atención especializada, y su relación con los comportamientos de los trabajadores: un estudio transversal y multicéntrico mediante el Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) y el Job Diagnostic Survey (JDS). Tiene como objetivo conocer el estilo de liderazgo de la enfermería de atención especializada del SERGAS de la provincia de A Coruña, y establecer las relaciones entre dicho estilo y las respuestas del personal (incluida la motivación interna o intrínseca). La metodología utilizada en la investigación es un estudio observacional, transversal y analítico de la población de enfermería. Se ha realizado un muestreo estratificado, polietápico. Los cuestionarios utilizados fueron El JDS que mide todas las variables del MCP de Hackman y Oldham, a excepción de 2: el nivel de conocimientos / habilidades de los trabajadores, y la efectividad del trabajo. Estos dos aspectos deben ser evaluados a través de otros métodos. El JDS tiene una forma A para el trabajador que evalúa todas las variables del modelo MCP, y una forma B o “Job rating form” para supervisores y evaluadores externos, puntuando sólo las DCP. El otro cuestionario utilizado es de La última versión del MLQ consta de 45 ítems que evalúan 12 subescalas, 9 factores de liderazgo y 3 respuestas de los subordinados. Cada subescala de cada factor de liderazgo, está compuesta por 4

ítems (En total 36 ítems de evaluación del liderazgo). Sus variables son: Influencia idealizada atribuida (IIa) , Influencia idealizada comportamiento (IIb) ,Motivación inspiracional (MI) ,Estimulación intelectual (EI) ,Consideración individualizada (CI) ,Recompensa contingente (RC) , Gestión por excepción activa (MBEA) ,Gestión por excepción pasiva (MBEP) y Laissez-Faire (LF) . El MLQ tiene 2 formas, una para evaluadores (Raterform) y otra de autoevaluación del líder (Leader form). La forma para el evaluador está planteada desde el punto de vista del trabajador, que valora la frecuencia de los comportamientos de liderazgo en su superior Los resultados del presente trabajo de investigación señala que el líder transformacional está directa o indirectamente relacionado con las variables respuesta MLQ y JDS. Está relacionado directamente con PMP y directa o indirectamente con algunos EPC (SPP y R). El liderazgo parece influir en los EA, intenciones de rotación y absentismo, aunque su papel no resulta claro y son necesarios estudios más extensos y específicos.

Tierra, M (2016) en su trabajo de investigación titulada “Satisfacción sobre la educación en salud materna infantil de las madres en Huelva”. El objetivo es conocer el nivel de satisfacción sobre educación en salud materna infantil que tienen las madres de Huelva capital. La metodología es un estudio mixto-cuantitativo-cualitativo que consta de dos diseños: el diseño uno es un estudio cuantitativo descriptivo transversal que responde al objetivo general y a los objetivos específicos 1-8. El diseño 2 es una investigación de carácter cualitativo, descriptivo, evaluativo y socio crítico que da respuesta al objetivo general y a los objetivos específicos 9,10 y 11. Referente a la muestra como no existen estudios previos sobre este tema, se utilizó un valor infinito para hacer el cálculo del tamaño de la muestra. De esta forma, para una prevalencia del 50%, una precisión del 6% y una confianza del 95% el tamaño de la muestra final fue de 268 mujeres. Los instrumentos de investigación para el diseño 1 fueron encuestas personales y para el diseño 2 fueron grupos focales, entrevistas individuales semi estructurales, observación directa y diario de la investigadora. Los resultados de la presente investigación demostraron que la media del nivel de satisfacción tiene un valor de 7.15 (DT 1, 74) sobre 10, IC (6,94-7,36).

## 1.2 Bases teóricas

### 1.2.1 Motivación

En la actualidad, las organizaciones de éxito consideran a sus colaboradores como fuente de competitividad, de ahí nace la necesidad de contar con personal calificado, motivado y competitivo. Por ello, muchas empresas consideran que la motivación es una inversión que hacen para obtener mejores resultados.

La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus* que significa causa del movimiento; también se puede definir como el estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

La RAE define la motivación como influir en el ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo.

Para Aristóteles la mente o psique es el acto primero de todas las cosas, es lo que hace posible que sintamos y percibamos, Aristóteles afirmaba que los procesos de motivación estaban guiados por dos polos: agrado y desagrado.

Boland, L, Carro, F, Gismano, Y Banchieri, L. (2009) señalan que Chiavenato menciona que las necesidades varían de persona a persona y producen variadas formas de comportamiento. Los valores sociales y las habilidades para alcanzar objetivos también difieren entre los individuos. A su vez estas necesidades, valores y capacidades se modifican en la misma persona a lo largo de su vida. (p.90).

Asimismo, Robbins y Judge (2009) definen la motivación como el resultado de la interacción de los individuos con la situación. También agregan que son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Por otro lado, Furnham (2011) señala que hay varias razones por las que las personas trabajan: es una fuente de recursos, de actividad y de estímulos, de contactos sociales, una forma de organizar el tiempo y una fuente de realización y crecimiento personal. El ser humano decide trabajar debido a las recompensas explícitas e implícitas que proporciona; sin embargo, las personas experimentan diferentes tipos y niveles de motivación para trabajar.

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

Abraham Maslow (1943) sostiene que las personas buscan satisfacer una o más de sus cinco tipos de necesidades que van desde la necesidad fisiológica hasta la necesidad de estima y propia actualización. Con esta teoría la persona al satisfacer determinada necesidad no se muestra apática sino más bien tiene la necesidad de llegar al siguiente nivel el cual vendría hacer su meta próxima de satisfacción. Con esto queda claro que el ser humano siempre va a querer más y esto es parte de su propia naturaleza.



### **Figura 1: Teoría de la jerarquía de las necesidades humanas de Maslow**

Fuente: Recuperado de Palomo (2010)

- Necesidades fisiológicas

Estas necesidades son la primera prioridad de la persona y están fuertemente relacionadas con el instinto de supervivencia, dentro de las necesidades fisiológicas tenemos la alimentación, calmar la sed, una temperatura corporal adecuada y las necesidades de sexo o la maternidad.

- Necesidad de seguridad

Dentro de esa necesidad está la estabilidad, en lo que concierne al orden, a sentirse protegidos, etc. Esta necesidad se relaciona fuertemente con el temor de las personas a no contar o perder el control de su vida y está relacionado al miedo a lo desconocido etc.

- Necesidades sociales

Esta necesidad tiene relación con la necesidad de tener compañía del ser humano, en lo afectivo y su participación social. Algunas necesidades sociales es la comunicación con otras personas, entablar una amistad. La de expresar y recibir afecto, vivir en comunidad, sentido de pertenencia a un grupo, entre otros.

- Necesidad de reconocimiento

Son conocidas también como la necesidad del ego o de la autoestima, esta necesidad consiste en que las personas necesitan sentirse apreciadas, tener prestigio, destacar en su grupo social.

- Necesidades de auto superación

En esta necesidad la persona desea trascender, dejar huella desarrollar su talento al máximo.

### **Teoría de la aproximación humanista XY de McGregor**

Se basa en que existe dos estilos de dirección , estilo autoritario que es también llamada teoría X y la del estilo igualitario que es también llamada teoría Y.

- Teoría x: corresponde a la dirección tradicional y parte de los supuestos de que el ser humano prefiere ser dirigido, busca seguridad y que tiene poca ambición. (p.31)
- Teoría y: en esta teoría es posible integrar los intereses individuales y los objetivos de la organización. Esto quiere decir que se considera que las personas trabajarán y asumirán responsabilidades si satisfacen sus necesidades personales al mismo tiempo que sus objetivos organizacionales. (p.32)

<b>TEORÍA X</b>	<b>TEORÍA Y</b>
Las personas sienten repugnancia por el trabajo, y lo evitan siempre que pueden.	El esfuerzo mental y físico en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso
Tienen que ser obligadas a trabajar por la fuerza.	El ser humano tiene la capacidad de autodirigirse.
Deben ser dirigidas y controladas en todo momento.	
Para conseguir buenos resultados deberán usarse medidas duras.	Las personas se comprometen e implican con los objetivos
Si es necesario, son amenazadas con castigos.	La amenaza del castigo no es el único medio, ni el más importante, para incentivar a las personas.
La motivación depende del mando , así como el control de los grupos	La motivación se encuentra en las propias personas

Tienen poca ambición	Buscan y aceptan nuevas responsabilidades.
Buscan sobre todo la seguridad	Satisfacen sus necesidades individuales, alcanzando los objetivos organizacionales
El personal trabaja bajo una fuerte presión respecto al trabajo	Mejoran su imaginación , creatividad , e ingenio en la solución del problema

**Figura 2: Teoría de la aproximación humanista XY de McGregor**

Fuente: Elaboración propia, Recuperado de Palomo (2010).

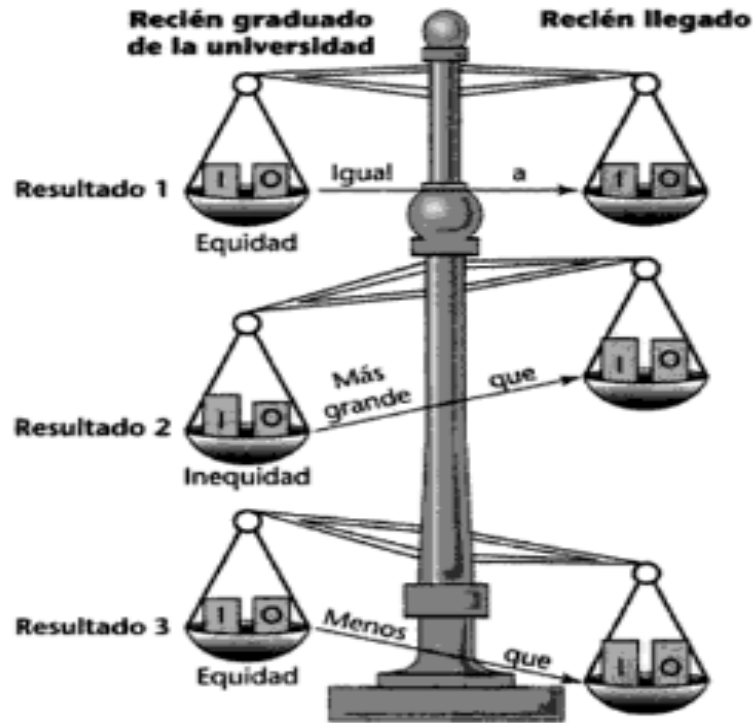
### **Teoría de la expectativa Vroom**

En esta teoría las personas son motivadas para trabajar por las recompensas que recibirán. Sin embargo, una recompensa que parezca fuera de alcance será automáticamente indeseable, esto explica porque algunas personas no trabajan tan duro en el caso que las remuneraciones se basan en la antigüedad.

### **Teoría de la equidad**

Se enfoca en las comparaciones sociales entre las personas que evalúan como las organizaciones los tratan en comparación con el trato que reciben otros colaboradores de la misma organización. En esta teoría las personas analizan sus entradas que quiere decir lo que aportan con sus labores en relación con sus salidas que se manifiesta en lo que reciben en compensación. En esta teoría los colaboradores comparan sus remuneraciones, dependiendo de sus respuestas experimentaran sentimientos de equidad o de inequidad. (p.272)





**Figura 3: Teoría de la equidad**  
 Fuente: Recuperado de Palomo (2010)

### Teoría de los caminos de meta de Path Goal

Evans (1970) y House (1971) en su modelo del liderazgo que integra el modelo motivacional que consiste en lo que las personas esperan recibir por su trabajo. Esta teoría tiene 4 estilos de liderazgo que consisten en la combinación de dos tipos de conducta: conducta de consideración y de iniciación de estructura.

Directivo: proporciona dirección a los subordinados en todo lo que concierne a sus obligaciones lo que tienen que hacer; este liderazgo se aplica a colaboradores inexpertos. (p.34)

Apoyo: existe una preocupación por los subordinados en cuanto a sus necesidades por lo general estos llegan a tener una actitud positiva hacia las labores que realizan.

Participativo: propicia que los subordinados colaboren en la toma de decisiones.

Orientado al logro: el líder confía en las capacidades de los colaboradores para alcanzar los objetivos establecidos. (p.35)



**Figura 4: Teoría de los caminos de meta de Path Goal**  
Fuente: Recuperado de Palomo (2010)

### **Teoría basada en las características del puesto de Hackman Y Oldham**

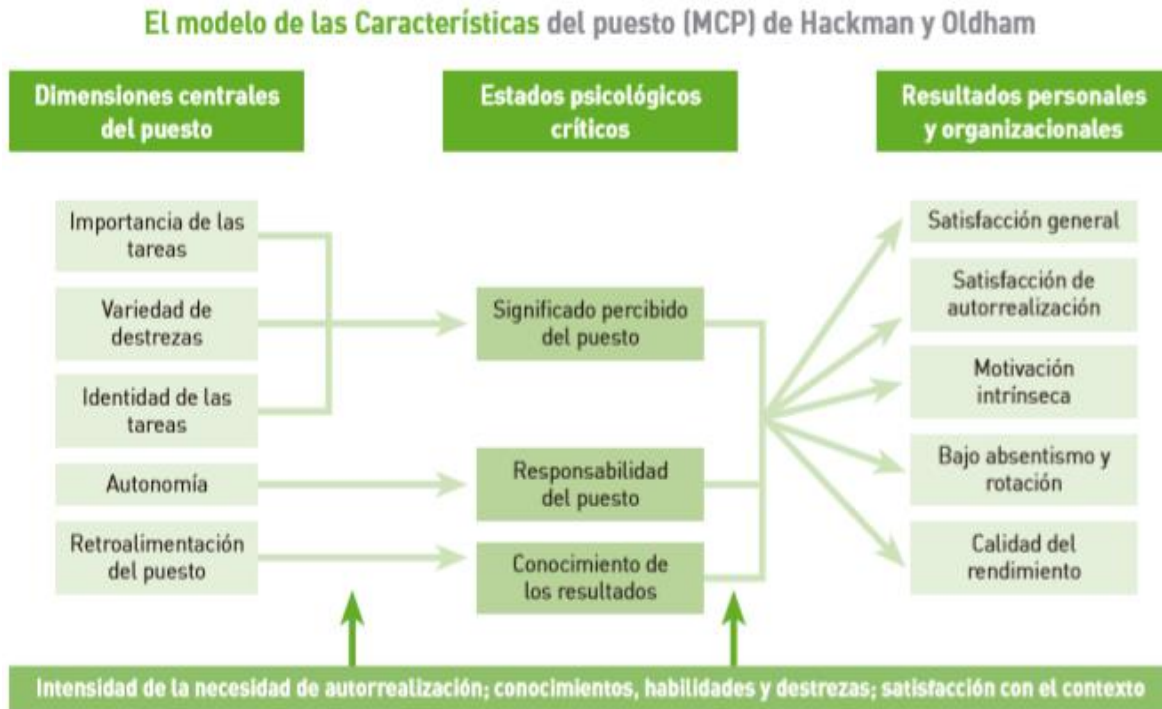
El modelo de las características del puesto (MCP) de Hackman y Oldham (1974,1980) señala que algunas características del puesto de trabajo potencian un incremento de la satisfacción, el rendimiento y la motivación de los colaboradores.

El diseño de los puestos de trabajo según estas características ha constituido el centro de acción sobre el enriquecimiento del puesto. Este modelo plantea la interacción entre las características del puesto, estados psicológicos y los resultados del trabajo.

Las características del trabajo se dividen en cinco dimensiones que conforman el perfil motivacional del puesto (PMP):

1. Autonomía de la tarea
2. Variedad de la tarea
3. Identidad de la tarea
4. Importancia de la tarea

## 5. Retroalimentación sobre su desempeño



**Figura 5: Teoría de la motivación, basada en las características del trabajo**

Fuente: Gestión práctica de riesgos laborales, N° 41, pág. 46, septiembre 2007.

Estas cinco dimensiones constituyen el perfil motivacional del puesto (PMP). Como resultado los estados psicológicos críticos serían los siguientes:

- Conocimiento de los resultados del trabajo: los colaboradores necesitan saber los resultados de su rendimiento a través de un Feedback para experimentar un sentimiento de motivación por los éxitos o malestar por los fracasos.
- Responsabilidad sobre los resultados del trabajo: los colaboradores necesitan saber que los éxitos obtenidos es el resultado de su esfuerzo y empeño, y no a fuerzas ajenas.
- Vivencia del trabajo significativa: los colaboradores necesitan percibir que su trabajo es valioso e importante y significativo para los demás.

En cuanto a los resultados del puesto, el modelo contempla los siguientes:

- Satisfacción laboral
- Satisfacción de autorrealización
- Motivación interna
- Bajo absentismo y rotación
- Calidad del rendimiento

Si el puesto se diseña de manera integre estas características básicas, los colaboradores perciben y experimentan los llamados estados psicológicos críticos.

### 1.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es uno de los temas con mayor relevancia en las empresas ya que gran parte de los jefes muestran un gran interés por comprender que factores causan satisfacción o insatisfacción en el trabajo .Según la RAE la palabra satisfacción significa acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, cumplimiento del deseo o del gusto.

Robbins citado por Hernández (1994), F. manifiesta:

Que el proceso motivacional comienza con una necesidad insatisfecha ,lo que provoca una tensión que , a su vez, sirve de estímulo al individuo , que dará lugar a un determinado comportamiento que persigue la búsqueda de una serie de metas especiales que , si se consiguen darán satisfacción a la necesidad y atenuaran la tensión ...”(p.52)

Herzberg (1959) orienta su teoría de satisfacción laboral sobre el ambiente externo y en el trabajo de la persona.

Asimismo, para Maslow (1943) la motivación consiste en la satisfacción de los 5 niveles de su pirámide que están relacionadas entre sí .A medida que una necesidad queda

satisfecha, la necesidad del siguiente nivel se convertirá automáticamente en una motivación. (p.53)

Robbins (2004) define la satisfacción laboral como la actitud general del individuo hacia su puesto.

Por otra parte Locke (1976) manifiesta que la satisfacción es el estado emocional resultado de nuestras percepciones y experiencias personales en el trabajo.

Para Harris (1980) La motivación negativa induce el comportamiento de un colaborador utilizando el temor, esta motivación negativa se basa en que la persona por naturaleza va querer proteger lo que ya tiene llámese cargo o puesto, lo que la persona busca es que las necesidades que ya han sido satisfechas no peligren por tratar de satisfacer necesidades futuras, como por ejemplo querer dejar un puesto por buscar un puesto mejor remunerado.

Para Robbins (1990), se pueden encontrar tres tipos de actitudes laborales, la primera, la actitud de satisfacción laboral que es positiva en cuanto al trabajo, la segunda que se refiere al interés laboral, considerando el grado de identificación de la persona con su trabajo, la participación activa que tiene y la importancia que le da al rendimiento para su autoestima. (p.52)

### **Factores de la Satisfacción laboral de Sonia Palma**

En Lima, Sonia Palma (1999) generó 7 factores basados en una escala denominada satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL- SPC), en los que considera:

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas

- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

Asimismo, (Robbins, 2009) refiere de 7 factores en la satisfacción laboral:

- Condiciones Físicas y/o Materiales
- Beneficios Laborales y/o Remuneraciones
- Políticas Administrativas
- Relaciones Sociales
- Desarrollo Personal
- Desempeño de Tareas
- Relación con la Autoridad

✓ A continuación, se detalla el significado de cada factor según Robbins (2009).

- Beneficios Laborales y/o Remuneraciones:

Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo y que responda a sus expectativas además debe recibir todos los beneficios de ley que le permitan sentir seguridad tanto para él como para su familia. (Robbins, 2009).

- Políticas Administrativas:

Es el acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral. Los trabajadores se van a sentir satisfechos cuando las políticas administrativas de la organización estén dirigidas a brindar a los trabajadores todas las condiciones necesarias para un desempeño adecuado. (Robbins, 2009).

- Relaciones Sociales:

Cuando en una organización existen malas relaciones interpersonales generando por esto rencillas, celos profesionales, envidias, los trabajadores no se sentirán satisfechos dentro de la organización por lo tanto no serán competitivos. (Robbins, 2009).

- Desarrollo Personal:

La organización que no brinde oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional no contara dentro de sus trabajadores con personas satisfechas lo cual llevara a que estas tiendan a abandonar con rapidez la organización. (Robbins, 2009).

- Desempeño de Tareas:

En la medida que un trabajador sienta que ha desempeñado de manera adecuada sus funciones con el nivel adecuado de autonomía y que ha desarrollado su trabajo con responsabilidad este se sentirá satisfecho. (Robbins, 2009).

- Relación con la Autoridad:

Cuando la autoridad brinda confianza, delega funciones y confía en sus trabajadores estos van a tener un mejor desempeño por lo tanto su satisfacción será la óptima. (Robbins, 2009).

### **Teoría de satisfacción laboral de Locke**

A continuación, estos autores han determinado que la satisfacción en el trabajo es como esta variable llega a cubrir las necesidades de la persona.

#### Dimensiones de la satisfacción laboral Locke

Locke (1976) fue uno de los pioneros de la satisfacción laboral clasificándola a su vez en dos categorías:

#### Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción en el trabajo: Existe un interés intrínseco en el trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo y las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo y la equidad respecto al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación.
- Satisfacción con el reconocimiento: Está conformado por el conjunto de elogios y críticas.
- Satisfacción con los beneficios: pensiones, seguros médicos, vacaciones y primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: está conformado por el horario, los descansos y el diseño de puesto de trabajo.

Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos

- Satisfacción con la supervisión: es el estilo de supervisión o las habilidades técnicas.
- Satisfacción con los compañeros: es la competencia, apoyo, comunicación y amistad que existe entre los compañeros.
- Satisfacción con la compañía y dirección: es la política y salarios dentro de la organización.

### **Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg**



La teoría Bifactorial sostiene que la motivación de una persona proviene de factores de motivación (intrínsecos), y no de factores higiénicos (extrínsecos).

Los factores de motivación intrínsecos, se llaman así porque provienen del interior de la persona. Estos factores son los que se aprovechan para la motivación debido a que se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma, y no dependen de elementos de motivación externos.

Los factores higiénicos son extrínsecos porque dependen de elementos externos al trabajador. Estos factores no sirven para motivar al trabajador, sino simplemente para evitar que esté insatisfecho con alguna condición laboral específica, tal como seguros médicos, sueldo, etc. Cuando se satisface la necesidad, la persona deja de estar insatisfecho, pero no es que esté motivado, porque al poco tiempo se acostumbrará al nuevo beneficio y más adelante volverá a estar insatisfecho.

Es un error frecuente pensar que el dinero es un factor motivador universal ya que apenas se habla el tema de incentivos la mayoría lo asocia con dinero y esto suele convertirse en excusa para no hacer nada ya que muchos dueños dicen que no pueden motivar a su personal porque no tienen los fondos necesarios para eso.

Sin embargo, la Teoría Bifactorial menciona que el dinero es el más frecuente de los factores higiénicos en pocas palabras provocan quejas e inconformidad. Por lo tanto no actúa como motivador si no que actúa de modo indirecto. A su vez, el dinero es un motivo complejo para diferentes tipos de persona y no están poderoso como suele suponer ya que el dinero no puede comprar amor, respeto, prestigio, salud, seguridad, claro está que puede ayudar a conseguirlas de algunas manera como puede que no. En su mayoría los problemas en la empresa no son de fin económico sino que de comparación porque sientes que otras personas hacen lo mismo y cobran más o viceversa hacen menos que yo y cobran igual que yo.

<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>	<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>
----------------------------	--------------------------------

<b>Factores económicos:</b> Sueldos, salarios, prestaciones.	<b>Tareas estimulantes:</b> Certeza de contribuir en la realización de algo de valor.
<b>Condiciones físicas del trabajo:</b> Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.	<b>Sentimiento de autorrealización:</b> Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.
<b>Política de la empresa:</b> antigüedad, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la organización...	<b>Reconocimiento de una labor bien hecha:</b> La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.
<b>Factores Sociales:</b> Oportunidades para relacionarse con los demás compañeros.	<b>Logro o cumplimiento:</b> La oportunidad de realizar cosas interesantes.
<b>Status:</b> Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios, supervisión	<b>Mayor responsabilidad:</b> El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.

**Figura 6: Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg**

Fuente: Elaboración propia, recuperado de Palomo (2010)

## Teoría de los eventos situacionales

Según la teoría de los eventos de situaciones de (Quarstein, McAfee y Gassman, 1992), la satisfacción en el trabajo resulta de dos factores: características de situaciones y eventos de situaciones.

- ✓ Las características de situaciones

Respecto a la dimensión del trabajo es analizada por el colaborador antes que este mismo acepte desempeñarse en el puesto. Por ejemplo: el salario, las oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo y las políticas de la empresa).

✓ Los eventos de situaciones

Se verifican una vez iniciado el desempeño de la función. Por lo tanto el colaborador a lo largo de su trabajo se verá envuelto en situaciones que le son favorables y otras, desfavorables. Por ejemplo, la existencia de una cierta autonomía en el desempeño de la función puede ser evaluada por el individuo como una situación positiva del trabajo; en contrapartida, el hecho de tener que salir después del horario previsto de trabajo, puede contribuir a una apreciación negativa de la función.

### **Insatisfacción**

Los colaboradores demuestran su insatisfacción de varias maneras algunos ejemplos son quejarse, se insubordinan, roban o pone excusas para evadir sus responsabilidades.

- Salida: insatisfacción expresada en abandonar la organización
- Vocear: insatisfacción expresada en acciones para mejorar las condiciones y sugerir mejorar a través de la comunicación o de la actividad sindical.
- Lealtad insatisfacción expresada en esperar a que las condiciones laborales mejoren, defendiendo a la organización ante críticas externas.
- Negligencia insatisfacción expresada que las condiciones empeoren ya sea a través de ausentismo, poco empeño o un alto índice de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan la variable de productividad, ausentismo y rotación sin embargo al incluir el comportamiento de vocear y lealtad se amplía la respuesta de los colaboradores ya que permiten a los colaboradores tolerar situaciones que no le permitir tener una satisfacción laboral en lo cual algunos

colaboradores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante quejas, negociaciones entre otros. (p.82)

### **Definición de términos básicos**

**Motivación:** Hackman y Oldham refieren que determinadas características del puesto de trabajo potencian un incremento de la satisfacción, el rendimiento y la motivación de los colaboradores.

**Autonomía de la tarea:** Es el grado de independencia y discreción del que goza un colaborador para planificar, organizar y establecer sus tareas en el trabajo.

**Variedad de la tarea:** Se refiere a un puesto de trabajo variado en el que se realizan diferentes tareas que exigen habilidades, destrezas o conocimientos diversos.

**Identidad de la tarea:** Es el hecho de que las tareas que tenga en mi puesto de trabajo tengan un principio y un fin

**Importancia de la tarea:** es la relación que se tiene con el nivel de importancia con que se asocia el puesto para otras personas, dentro o fuera de la organización.

**Retroalimentación sobre el desempeño:** es el grado de información que el colaborador recibe sobre los resultados y el rendimiento de su trabajo.

**Satisfacción laboral:** es una sensación positiva que se obtiene por las experiencias del propio trabajo en un determinado momento (Robbins & Judge ,2009).

**Las Condiciones físicas y /o materiales:** Las condiciones físicas y materiales se presentan dentro de la infraestructura donde se devuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. En la medida que la organización brinde a los colaboradores un ambiente físico adecuado en el que el espacio de trabajo cumpla con las comodidades mínimas requeridas el colaborador se sentirá satisfecho. (Robbins, 2009).

**Beneficios laborales y remunerativos:** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo y que responda a sus

expectativas además debe recibir todos los beneficios de ley que le permitan sentir seguridad tanto para él como para su familia. (Robbins, 2009).

**Políticas administrativas:** Es el acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral. Los trabajadores se van a sentir satisfechos cuando las políticas administrativas de la organización estén dirigidas a brindar a los trabajadores todas las condiciones necesarias para un desempeño adecuado. (Robbins, 2009).

**Relaciones interpersonales:** Cuando en una organización existen malas relaciones interpersonales generando por esto rencillas, celos profesionales, envidias, los trabajadores no se sentirán satisfechos dentro de la organización por lo tanto no serán competitivos. (Robbins, 2009).

**Desarrollo personal:** La organización que no brinde oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional no contara dentro de sus trabajadores con personas satisfechas lo cual llevara a que estas tiendan a abandonar con rapidez la organización. (Robbins, 2009).

**Desempeño de la tarea:** En la medida que un trabajador sienta que ha desempeñado de manera adecuada sus funciones con el nivel adecuado de autonomía y que ha desarrollado su trabajo con responsabilidad este se sentirá satisfecho. (Robbins, 2009).

**Relación con la autoridad:** Cuando la autoridad brinda confianza, delega funciones y confía en sus trabajadores estos van a tener un mejor desempeño por lo tanto su satisfacción será la óptima. (Robbins, 2009).

## **CAPÍTULO II HIPÓTESIS**

Vara, A (2012) menciona que las hipótesis proponen tentativamente las respuestas a las preguntas del problema. La relación entre ambas (preguntas-hipótesis) es directa e íntima. (p.159)

### 2.1 Formulación de hipótesis principal y derivada

#### 2.1.1 Hipótesis general

H.G. Existe una relación significativa entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

H 1 Existe una relación significativa entre la autonomía de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.

H 2 Existe una relación significativa entre la variedad de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.

H 3 Existe una relación significativa entre la identidad de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.

H 4 Existe una relación significativa entre la importancia de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.

H 5 Existe una relación significativa entre la retroalimentación sobre su desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.

### 2.1.3 variables y definición operacional

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
M O T I V A C I Ó N	El modelo de las características del puesto (MCP) de Hackman y Oldhman (1974,1980) proponen que determinadas características del puesto de trabajo potencian un incremento de la satisfacción, el rendimiento y la motivación de los colaboradores.	Autonomía de la tarea	1 tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo. 9 Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo. 17 Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones 21 Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.
		Variedad de la tarea	2 Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. 8 Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo. 11 El trabajo es bastante simple y repetitivo. 14 Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes. 18 La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible
		Identidad de la tarea	3 Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables. 7 Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final. 16. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno. 22 Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.
		Importancia de la tarea	4 Lo que realizo afecta el bienestar de los clientes de muchas maneras importantes. 13 Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los clientes 20. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la empresa 23 Los clientes se ven afectados por el trabajo que realizo..
		Retroalimentación sobre su desempeño	5 Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando. 6 El trabajo por sí mismo me provee la información cuán bien lo estoy realizando. 10 El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando. 12 Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo. 15 Los supervisores nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estoy haciendo 19 Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
S A T I S F A C I Ó N  L A B O R A L	Es una sensación Positiva que se obtiene por las experiencias del propio trabajo en un determinado momento (Robbins & Judge ,2009).	Condiciones física y/o materiales	1 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. 13. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.). 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. 28. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).
		Beneficios laborales y /o remunerativos	2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. 7. Me siento mal con lo que gano. 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
		Políticas administrativas	8. Siento que doy más de lo recibo de la empresa. 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. 17. Me disgusta mi horario. 23. El horario de trabajo me resulta incómodo. 33. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.
		Relaciones interpersonales	3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. 9. Me agrada trabajar con mis compañeros. 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
		Desarrollo personal	4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. 29. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
		Desempeño de la tarea	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo. 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. 26. Mi trabajo me aburre. 30. Me gusta el trabajo que realizo. 35. Me siento complacido con la actividad que realizo
		Relación con la autoridad	6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s). 12. Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo. 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial. 31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s). 36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.



## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

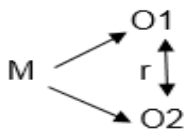
### 3.1 Diseño Metodológico

Vara, A (2012) menciona que La investigación científica cuenta con diversos diseños y estrategias para realizar investigaciones. Todos estos diseños derivan del método científico y son específicos según la disciplina que los emplee. (p.202)

La presente investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2006) corresponde a una investigación no experimental porque las variables serán estudiadas en su forma natural es decir sin ningún tipo de manipulación.

El diseño utilizado es de tipo descriptivo correlacional ya que tiene como finalidad investigar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Siendo el diseño de la investigación el siguiente:



Donde:

M: Representa los colaboradores que participaron en la muestra

O 1: Representa las dimensiones de la Motivación

R : Coeficiente de correlación

O 2: Representa las dimensiones de la Satisfacción laboral

### 3.1.1 Diseño muestra

La muestra es considerada mediana ya que el número de colaboradores es de 47 colaboradores y según Vara (2012) el tamaño de la muestra se considera pequeña cuando es menos de 30, mediana cuando oscila entre 30 y 100 personas y grande cuando es mayor a 100 personas.(p.2019).La accesibilidad a la muestra fue fácil concentrada e interesada.

La muestra es de tipo censal, ya que se está considerando al total de los colaboradores.

### 3.1.2 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó como instrumentos dos cuestionarios con escala de tipo Likert.

## **CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL**

**Nombre:** Instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Likert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham

**Autor:** Hackman y Oldham (1974,1980)

**Ítems :** 23 ítems

**Administración:** Este instrumento es de aplicación individual y colectiva, se puede aplicar de forma individual o colectiva a personas de 18 años en adelante.

**Tiempo de Aplicación:** 20 minutos.

**Estructura:** consta de 23 ítems asociadas a 5 factores distribuidos de la siguiente manera:

**Factor I Autonomía de la tarea (4 ítems).**Es el grado de independencia y discreción del que goza un colaborador para planificar, organizar y establecer sus tareas en el trabajo. Los Ítems son: 1 ,9, 17 y 21

**Factor II Variedad de la tarea (5 ítems).** Se refiere a un puesto de trabajo variado en el que se realizan diferentes tareas que exigen habilidades, destrezas o conocimientos diversos. Los ítems son: 2, 8, 11,14 y 18.

**Factor III Identidad de la tarea (4 ítems):** Es el hecho de que las tareas que tenga en mí puesto de trabajo tengan un principio y un fin. Los ítems son: 3,7,16 y 22.

**Factor IV Importancia de la tarea (4 ítems):** es la relación que se tiene con el nivel de importancia con que se asocia el puesto para otras personas, dentro o fuera de la organización. Los ítems son: 4, 13,20 y 23.

**Factor V Retroalimentación sobre el desempeño (6 ítems):** es el grado de información que el colaborador recibe sobre los resultados y el rendimiento de su trabajo. Los ítems son: 5, 6, 10, 12,15 y 19.

Las respuestas se clasifican mediante una escala de Likert de nivel de acuerdo y cada ítem consta de cinco respuestas con los valores descritos a continuación:

<b>NIVEL DE ACUERDO</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
<b>PREGUNTAS POSITIVAS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>NIVEL DE ACUERDO</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
<b>PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Descripción:**

TDA: Totalmente de acuerdo

DA: De acuerdo

I: Indeciso

ED: En desacuerdo

TED: Totalmente en desacuerdo

Las preguntas negativas en el cuestionario de motivación laboral son: 4,7,9,11,13,17,18,20 y 23.

## **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

**Nombre:** Cuestionario de Satisfacción Laboral.

**Autor :** Sonia Palma Carrillo. (1999)

**Ítems :** 36 ítems

**Administración:** Este instrumento es de aplicación individual y colectiva, se puede aplicar de forma individual o colectiva a personas de 18 años en adelante.

**Tiempo de Aplicación:** 20 minutos.

**Estructura:** La escala SL SPC consta de 36 ítems asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

**Factor I Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems).** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los Ítems son: 1, 13, 21, 28, 32.

**Factor II Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems).** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítem son : 2, 7, 14 y 22.

**Factor III Políticas Administrativas (5 ítems).** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y esta asociada directamente con el trabajador. Los Ítems son: 8, 15, 17, 23 y 33.

**Factor IV Relaciones interpersonales (4 ítems).** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los Ítems son: 3, 9, 16 y 24.

**Factor V Desarrollo Personal (6 ítems).** Oportunidad que tiene el colaborador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems son: 4, 10, 18, 25, 29 y 34.

**Factor VI Desempeño de Tareas (6 ítems).** La valoración con la que asocia el colaborador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. Los ítems son: 5, 11, 19, 26, 30 y 35.

**Factor VII Relación con la Autoridad (6 ítems).** La apreciación valorativa que realiza el colaborador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems son: 6, 12, 20, 27, 31 y 36.

Las respuestas se clasifican de la siguiente manera y cada ítem consta de cinco respuestas con los valores descritos a continuación:

<b>NIVEL DE ACUERDO</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
<b>PREGUNTAS POSITIVAS</b>	5	4	3	2	1
<b>NIVEL DE ACUERDO</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
<b>PREGUNTAS NEGATIVAS</b>	1	2	3	4	5

**Descripción:**

TDA: Totalmente de acuerdo

DA: De acuerdo

I: Indeciso

ED: En desacuerdo

TED: Totalmente en desacuerdo

Las preguntas negativas en el cuestionario de satisfacción laboral son: 2,7,8,15,16,17,19,23,26,31 y 33.

Ambos instrumentos fueron sometidos a la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Satisfacción Laboral

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	36

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach en donde 0.926 es considerado como excelente.

### Motivación Laboral

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,701	23

Como criterio general, George y Mallery (2003, P. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach en donde 0.701 es considerado como aceptable.

### 3.1.3 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Técnica procesamiento de datos:

- Ordenamiento de todas las encuestas por variable
- Codificación de todas las respuestas en Excel
- Se procedió a invertir las preguntas negativas
- Procesamiento de la data de Excel a SPSS versión 25
- Aplicación del Alfa de Cronbach
- Correlación de cada dimensión de la variable motivación con la satisfacción laboral con el método de Pearson

## CAPITULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo se presentarán las tablas estadísticas para explicar los resultados obtenidos de la correlación entre la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías de la Provincia Constitucional del Callao. Se utilizó la correlación de Pearson donde los resultados se presentaron, de acuerdo a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

La prueba de hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación de Pearson donde el índice de correlación varía en un intervalo de 1 a -1.

**Tabla 1**

### Interpretación del coeficiente de Pearson

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a 0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

- Si el valor de significancia es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de significancia es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

H o: Hipótesis nula (no existe relación)

H 1: Hipótesis de Investigación (existe relación)

**Tabla 2. Determinar la relación entre la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.**

		Motivación Laboral	Satisfacción Laboral
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,377**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,377**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	47	47

Fuente: Cuestionarios a 47 personas. Elaboración propia. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 2, se observa que existe una correlación significativa entre motivación laboral y satisfacción laboral, ya que la significación  $P = 0,009$  es  $< 0,05$ . Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,377$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ . Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que a mejor sea la motivación laboral, los colaboradores se sentirán más satisfechos.



**Tabla 3. Determinar la relación entre la Autonomía de la tarea y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.**

		Autonomía de la tarea	Satisfacción Laboral
Autonomía de la tarea	Correlación de Pearson	1	,380**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,380**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	47	47

Fuente: Cuestionarios a 47 personas. Elaboración propia. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3, se observa que existe una correlación significativa entre la Autonomía de la tarea y satisfacción laboral, ya que la significación  $P = 0,009$  es  $< 0,05$ . Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,380$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ . Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que a mayor sea el grado de independencia y discreción del que goza un colaborador para planificar, organizar y establecer sus tareas en el trabajo mayor será su satisfacción en el trabajo.

**Tabla 4. Determinar la relación entre la Variedad de la tarea y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.**

		Variedad de la tarea	Satisfacción Laboral
Variedad de la tarea	Correlación de Pearson	1	,417**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,417**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	47	47

Fuente: Cuestionarios a 47 personas. Elaboración propia. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4, se observa que existe una correlación significativa entre Variedad de la tarea y satisfacción laboral, ya que la significación  $P = 0,004 < 0,05$ . Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,417$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre +0.11 a +0.50. Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que mientras se enseñe a los colaboradores a realizar diferentes funciones sentirán mayor satisfacción al realizar su trabajo.

**Tabla 5. Determinar la relación entre la Identidad de la tarea y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.**

**Correlaciones**

		Identidad de la tarea	Satisfacción Laboral
Identidad de la tarea	Correlación de Pearson	1	,127
	Sig. (bilateral)		,394
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,127	1
	Sig. (bilateral)	,394	
	N	47	47

Fuente: Cuestionarios a 47 personas. Elaboración propia.

En la tabla 5, se observa que estadísticamente no existe una correlación significativa entre Identidad de la tarea y satisfacción laboral, ya que la significación  $P = 0,394$  es  $>0,05$ . Por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,127$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ . Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que si las funciones que tiene cada colaborador tienen un principio y un fin, es decir pueden llegar a ser realizables, los colaboradores se sentirán satisfechos porque sentirán que su trabajo puede ser realizado.

**Tabla 6. Determinar la relación entre la Importancia de la tarea y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.**

		Importancia de la tarea	Satisfacción Laboral
Importancia de la tarea	Correlación de Pearson	1	,044
	Sig. (bilateral)		,769
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,044	1
	Sig. (bilateral)	,769	
	N	47	47

Fuente: Cuestionarios a 47 personas. Elaboración propia.

En la tabla 6, se observa que estadísticamente no existe una correlación significativa entre Importancia de la tarea y satisfacción laboral, ya que la significación  $P = 0,769 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,044$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ . Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que a mayor sea el grado en que el puesto afecta la vida de otras personas dentro o fuera de la organización mayor o menor será la satisfacción de cada colaborador.

**Tabla 7. Determinar la relación entre la Retroalimentación sobre su desempeño y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.**

### Correlaciones

		Retroalimentación sobre su desempeño	Satisfacción Laboral
Retroalimentación sobre su desempeño	Correlación de Pearson	1	,192
	Sig. (bilateral)		,196
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,192	1
	Sig. (bilateral)	,196	
	N	47	47

Fuente: Cuestionarios a 47 personas. Elaboración propia.

En la tabla 7, se observa que no existe una correlación significativa entre Retroalimentación sobre su desempeño y satisfacción laboral, ya que la significación  $P=0,196 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,192$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ . Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que a mejor sea el Feedback que se le brinde a los colaboradores se sentirán más satisfechos.

## CAPITULO V DISCUSIÓN

En el presente capítulo se expone la discusión de los resultados mediante la interpretación de las hipótesis, los objetivos y las conclusiones; estableciendo las semejanzas, diferencias y comparaciones con otros trabajos similares.

### **Correlación entre Motivación Laboral y Satisfacción Laboral**

Los resultados obtenidos en este presente trabajo de investigación determinaron que existe una correlación significativa entre La Motivación y La Satisfacción Laboral de los colaboradores de una Empresa Fabricante de Carrocerías Ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, año 2020 ,ya que la significación  $P = 0,009$  es  $< 0,05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,377$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ .

Los hallazgos de la presente investigación corroboran la investigación de Díaz, G y Choque, E (2019) quien estudió la correlación que existe entre la “Motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada .Los resultados demostraron que la relación de la motivación y la satisfacción laboral revelan una relación significativa entre las variables de la Motivación Laboral y Satisfacción Laboral, cuya Relación es de manera parcial, ya que se encontró que existe una relación directa entre algunos factores de Motivación y algunos factores de Satisfacción Laboral.

Así mismo Maslow (1943) considera que la motivación consiste en la satisfacción de los 5 niveles de su pirámide que están relacionadas entre sí .A medida que una necesidad queda satisfecha, la necesidad del siguiente nivel se convertirá

automáticamente en una motivación (P.53). Por lo tanto, se debe motivar constantemente a los colaboradores.

### **Correlación entre Autonomía de la tarea y Satisfacción Laboral**

A partir de los hallazgos encontrados en el objetivo específico número uno, se acepta la hipótesis de investigación. Esto se evidencia en los resultados de esta investigación donde existe una correlación significativa entre la Autonomía de la tarea y la Satisfacción Laboral, ya que la significación  $P = 0,009$  es  $< 0,05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,380$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ , esto quiere decir que a mayor sea el grado de independencia que se le brinda al colaborador para que realice su trabajo, mayor será la satisfacción laboral que sienten porque sentirán el empowerment por parte de su jefe.

Los hallazgos de la presente investigación corroboran la investigación de Díaz y Choque (2019) donde confirman en su estudio que la Autonomía ( $r = .480$ ;  $p < .001$ ), se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, en todos los casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que una mayor motivación intrínseca se asocia a una mayor satisfacción laboral

El siguiente autor Hackman Y Oldham (1974,1980) considera que la autonomía de la tarea es el grado de independencia y discreción del que goza un colaborador para planificar, organizar y establecer sus tareas en el trabajo. Así mismo Evans (1970) y House (1971) en la teoría de las metas de Path Goal en su estilo de liderazgo orientado al logro manifiesta que el líder confía en las capacidades de los colaboradores para alcanzar los objetivos establecidos. (p.35).

### **Correlación entre Variedad de la tarea y Satisfacción Laboral**

A partir de los hallazgos encontrados en el objetivo específico número dos, se acepta la hipótesis de investigación. Esto se evidencia en los resultados de esta investigación donde existe una correlación significativa entre La Variedad de la Tarea y Satisfacción Laboral, ya que la significación  $P = 0,004 < 0,05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,417$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ , esto quiere decir que si se continua enseñando a los colaboradores a realizar diferentes funciones, los colaboradores se sentirán satisfechos en sus trabajos.

Los hallazgos de la presente investigación corroboran la investigación de Chuquihuaccha y Nieves (2018) donde señalan que el involucramiento laboral evidencia ciertos resultados, donde los valores organizacionales y el compromiso de cumplir con los objetivos de la empresa, tienen una relación directa ( $r=0.491$   $p=0.000$ ).

Maslow (1943) en su teoría de necesidad de auto superación menciona que la persona desea trascender, dejar huella y desarrollar su talento al máximo. Así mismo, Hackman y Oldham (1974,1980) Se refiere a la variedad de la tarea como un puesto de trabajo variado en el que se realizan diferentes tareas que exigen habilidades, destrezas o conocimientos diversos. Esto concuerda con Likert citado por Burnet (2004) en su teoría de los sistemas: señala que el sistema 4 (participativo de grupo) existe un ambiente donde prima la confianza y no está el miedo de que una persona pueda aprender las funciones de otras personas ya que el objetivo principal es que se cumpla con el trabajo.

### **Correlación entre Identidad de la tarea y Satisfacción Laboral**

A partir de los hallazgos encontrados en el objetivo específico número tres, estadísticamente no se encuentra relación alguna. Esto se evidencia en los resultados de esta investigación donde no existe una correlación significativa entre La Identidad



de la Tarea y Satisfacción Laboral, ya que la significación  $P = 0,394$  es  $> 0,05$ . Por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson ( $r = 0,127$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ . Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que si las funciones que tiene cada colaborador tienen un principio y un fin, los colaboradores se sentirán satisfechos porque sentirán que su trabajo puede ser realizado.

En el trabajo de investigación de Chuquihuaccha y Nieves (2018) se observa que existe correlación significativa entre la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral, ya que la significación es de  $0,000$  y por tanto es menor de  $0,05$ . Por otro lado, se establece que el nivel de intensidad de la correlación entre las variables es moderado ( $0,408^{**}$ ), ya que este se encuentra en el centro del  $0$  al  $1$ . Además, se analiza que la correlación es positiva, lo que indica que a mayores oportunidades brinde la organización a su personal para aplicar sus habilidades y capacidades, experimentarán un mayor nivel de satisfacción en el entorno laboral, sintiéndose más comprometidos con los objetivos de la empresa.

Estadísticamente no existe una relación significativa por tanto, se rechaza la hipótesis de investigación. Sin embargo, el método de Pearson indica que si existe una relación entre variables así como lo señala Vroom (1964) en su teoría de la expectativa menciona: Que las personas son motivadas para trabajar por las recompensas que recibirán. Así mismo Hackman Y Oldham (1974,1980) en su variable Identidad de la tarea menciona que es el hecho de que las tareas que se tenga en el puesto de trabajo tengan un principio y un fin, es decir que sean realizables.

### **Correlación entre Importancia de la tarea y Satisfacción Laboral**

A partir de los hallazgos encontrados en el objetivo específico número cuatro, estadísticamente no se encuentra relación alguna. Esto se evidencia en los resultados de esta investigación donde no existe una correlación significativa entre La

Importancia de la Tarea y La Satisfacción Laboral, ya que la significación  $P = 0,769 > 0,05$ . La correlación de Pearson ( $r = 0,044$ ) señala que se trata de una correlación positiva media al estar entre  $+0.11$  a  $+0.50$ . Esto quiere decir que a mayor sea el grado en que el puesto afecta la vida de otras personas dentro o fuera de la organización mayor o menor será la satisfacción laboral.

En el trabajo de investigación de Chuquiaguaccha y Nieves (2018) se puede observar que existe una correlación significativa entre la dimensión supervisión y la variable satisfacción laboral, ya que la significaciones de  $0,000$  y por tanto menor de  $0,05$ . Por otro lado, se establece que el nivel de intensidad de la correlación entre las variables es moderado ( $0,468^{**}$ ), ya que este se encuentra en el centro del rango  $0$  al  $1$ . Además, se determina que la correlación es positiva, lo que indica que a mayor sea la percepción de los trabajadores sobre el espíritu de apoyo por parte de sus superiores y de sus compañeros, aumentará el nivel de satisfacción con el ambiente laboral.

Estadísticamente no existe una relación significativa por tanto, se rechaza la hipótesis de investigación. Sin embargo, el método de Pearson indica que si existe una relación entre variables así como lo señala Maslow (1943) en su Teoría de la jerarquía de las necesidades humanas menciona: Que la necesidad de reconocimiento es conocida también como la necesidad del ego o de la autoestima, esta necesidad consiste en que las personas necesitan sentirse apreciadas, tener prestigio, destacar en su grupo social. Así mismo Hackman Y Oldham (1974,1980) menciona que la Importancia de la tarea es la relación que se tiene con el nivel de importancia con que se asocia el puesto para otras personas, dentro o fuera de la organización.

### **Correlación entre Retroalimentación sobre su desempeño y Satisfacción Laboral**

A partir de los hallazgos encontrados en el objetivo específico número cinco, estadísticamente no se encuentra relación alguna. Esto se evidencia en los resultados obtenidos de esta investigación donde no existe una correlación significativa entre la Retroalimentación sobre su Desempeño y La Satisfacción Laboral, ya que la significación  $P=0,196 > 0,05$ . La correlación de Pearson ( $r = 0,192$ ) señala que se trata

de una correlación positiva media al estar entre +0.11 a +0.50. Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que a mejor sea el Feedback que se le brinde a los colaboradores se sentirán más satisfechos.

Así mismo en el trabajo de investigación de Díaz y Choque (2019) señala que la Retroalimentación ( $r = .506$ ;  $p < .001$ ) se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, en este caso la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que una mayor motivación intrínseca se asocia a una mayor satisfacción laboral.

Estadísticamente no existe una relación significativa por tanto, se rechaza la hipótesis de investigación. Sin embargo, el método de Pearson indica que si existe una relación entre variables. El siguiente autor menciona que es importante realizar retroalimentación sobre su desempeño de cada colaborador.

Dentro de las cinco dimensiones de Hackman Y Oldham (1974,1980) constituyen el perfil motivacional del puesto (PMP) el Conocimiento de los resultados del trabajo donde señala que los colaboradores necesitan saber los resultados de su rendimiento a través de un Feedback para experimentar un sentimiento de motivación por los éxitos o malestar por los fracasos. Así mismo Martínez (2007) expone que conocer el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores es importante, ya que permite un Feedback en relación con otras variables que afectan

el comportamiento y el estado emocional de los empleados. Hackman Y Oldham (1974,1980) en su variable Retroalimentación sobre el desempeño señala que es el grado de información que el colaborador recibe sobre los resultados y el rendimiento de su trabajo.

## **CONCLUSIONES**

De manera general, se comprobó que no todas las dimensiones de la variable motivación tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías. Respecto al objetivo general, estadísticamente existe una correlación significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson es positiva media al estar entre +0.11 a +0.50, esto quiere decir que a mejor sea la motivación laboral, los colaboradores se sentirán más satisfechos.

Respecto al primer objetivo, estadísticamente existe una correlación significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson es positiva media al estar entre +0.11 a +0.50, esto quiere decir que a que a mayor sea el grado de independencia y discreción del que goza un colaborador para planificar, organizar y establecer sus tareas mayor será su satisfacción en el trabajo.

Respecto al segundo objetivo, estadísticamente existe una correlación significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. La correlación de Pearson es positiva media al estar entre +0.11 a +0.50, esto quiere decir que mientras se enseñe a los colaboradores a realizar diferentes funciones sentirán mayor satisfacción al realizar su trabajo.

Respecto al tercer objetivo, estadísticamente no existe una correlación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Sin embargo, la correlación de Pearson es positiva media al estar entre +0.11 a +0.50, esto quiere decir que si las funciones que tiene cada colaborador tienen un principio y un fin, es decir pueden llegar a ser realizables, los colaboradores se sentirán satisfechos porque sentirán que su trabajo puede ser realizado.

Respecto al cuarto objetivo, estadísticamente no existe una correlación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Sin embargo, la correlación de Pearson es positiva media al estar entre +0.11 a +0.50. Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que a mayor sea el

grado en que el puesto afecta la vida de otras personas dentro o fuera de la organización mayor o menor será la satisfacción de cada colaborador.

Respecto al quinto objetivo, estadísticamente no existe una correlación significativa por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Sin embargo, la correlación de Pearson es positiva media al estar entre +0.11 a +0.50. Además, se analiza que la relación es positiva, esto quiere decir que a mejor sea el Feedback que se le brinde a los colaboradores se sentirán más satisfechos.

## **RECOMENDACIONES**

Actualmente, la gerencia general realiza pequeños compartir entre todos los colaboradores, se recomienda mejorar la integración de los colaboradores tanto a nivel operativo como administrativo. Actualmente los colaboradores operativos no tienen

acceso a un correo corporativo, se recomienda crear un grupo de whatsApp para fomentar una mejor comunicación.

Los colaboradores administrativos cuentan con independencia para la realización de sus funciones .Sin embargo, cuando deciden renunciar no capacitan de la manera correcta a su reemplazo o peor aún dejan el puesto sin previo aviso. Esto ha venido generando personas indispensables en el puesto. Por ello, Se recomienda la elaboración de manuales para los puestos claves.

Se recomienda que se siga optando como primera alternativa el reclutamiento interno ya que esto motiva a los colaboradores a quedarse mayor tiempo en la empresa porque tienen la oportunidad de aprender e implementar procesos.

Al ser una empresa pequeña un colaborador puede realizar doble o triple función, se debe evaluar las funciones específicas de cada puesto en el MOF y compararlo con el manual de cada puesto para medir la realización de las tareas y no saturar a una persona con demasiadas funciones.

Se recomienda analizar si la realización de dos o tres funciones de diferentes puestos está afectando la vida personal de cada colaborador. Se puede levantar la información a través de cuestionarios o de la comunicación directa.

Se recomienda mejorar la comunicación que existe en la actualidad. Por ello, los jefes deben ser flexibles, en la medida de lo posible, se debe promulgar una cercanía entre los jefes y los colaboradores para afianzar la confianza.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5354/ADcaarm1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/488/Vasquez\\_ss.pdf;jsessionid=D1E0ECF755425781EF3DB905E55BA262?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/488/Vasquez_ss.pdf;jsessionid=D1E0ECF755425781EF3DB905E55BA262?sequence=1)
- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva\\_EE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?sequence=1)



- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios\\_rr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1)
- <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>
- <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1382/TM%20AD-Ad%203211%20R1%20-%20Reyes%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)
- <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/metodologia-de-la-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
- <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/301/ADM-JUL-GAR-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL\\_Gutierrez\\_Bazan\\_AnaLuciaDeLourdes.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf)
- [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)
- [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/metodologia-de-la-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
- <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/237/27-2016-EPAE-OLIVARES%20HUAMANI-ESTILO%20DE%20LIDERAZGO%20Y%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4623/castilloespinoza\\_juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4623/castilloespinoza_juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [https://www.google.com.pe/search?q=estilo+de+liderazgo+y+satisfaccion+laboral+en+la+empresa&ei=tfDhWpDADPHI\\_Qb3rrCwBg&start=10&sa=N&biw=1006&bih=689](https://www.google.com.pe/search?q=estilo+de+liderazgo+y+satisfaccion+laboral+en+la+empresa&ei=tfDhWpDADPHI_Qb3rrCwBg&start=10&sa=N&biw=1006&bih=689)
- <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1812/TESIS%20DOCTORAL%20MARIA%20MINO%20ASENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2270/Melo\\_Yepez\\_Francys.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2270/Melo_Yepez_Francys.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7310/1/T-UCE-0007-227i.pdf>
- <https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi036iRrufaAhUB7IMKHRLxBWwQ6AEIMDAC#v=onepage&q=liderazgo&f=false>

- <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA329&dq=liderazgo+robbins&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjqlfkt-faAhUKvFMKHQTNBoIQ6AEIJzAA#v=onepage&q=liderazgo%20robbins&f=false>
- <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- <https://books.google.com.pe/books?id=E6hnBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjFmNz2w-faAhUH2FMKHZDPDEY4ChDoAQg3MAM#v=onepage&q=liderazgo&f=false>
- <https://elcomercio.pe/blog/empresariodetuempleo/2018/04/tu-trabajo-te-inspira>
- <https://gestion.pe/economia/gobierno-quiere-legislar-inspectores-incorporen-planilla-trabajadores-informales-232826>
- [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- [https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA347&dq=kurt+lewin+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixgf3m\\_fjaAhWhslkKHQN5BeQQ6AEISjAH#v=onepage&q=kurt%20lewin%20liderazgo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA347&dq=kurt+lewin+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixgf3m_fjaAhWhslkKHQN5BeQQ6AEISjAH#v=onepage&q=kurt%20lewin%20liderazgo&f=false)
- <https://books.google.com.pe/books?id=G1Pf9-TYJgcC&pg=PA55&dq=SATISFACCION+LABORAL+CHIAVENATO&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-v>
- [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)
- <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4272/Enpisacp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <file:///D:/TESIS/2020/LEER/LEER.pdf>
- Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/tesis%20naciona.pdf>
- Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/tesis%20teoria%20ok.pdf>
- Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/tesis%20naciona%20ok.pdf>
- Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/LEER.pdf>
- Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/interna%202.pdf>
- Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/Nacionales%20ok.pdf>
- Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/intern%203%20ok.pdf>
- Recuperado de [file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/chuqui huaccha\\_niestesi%20nac%20ok.pdf](file:///C:/Users/pc/Desktop/LEER/chuqui huaccha_niestesi%20nac%20ok.pdf)
- Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



# ANEXOS

## **CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL**

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral le presentamos una serie de alternativas que agradeceremos responda con total sinceridad marcando con una x la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

Recuerde que el cuestionario es anónimo.

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )  
 Área: \_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio \_\_\_\_\_

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1 Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
2 Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
3 Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4 Lo que realizo afecta el bienestar de los clientes de muchas maneras importantes.					
5 Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6 El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
7 Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8 Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.					
9 Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.					
10 El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.					
11 El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12 Mi jefe (a) y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.					
13 Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los clientes.					
14 Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15 Los jefes(a) nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
16. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
Preguntas	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
17 Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
18 La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
19 Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					

20. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la empresa.					
21 Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
22 Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
23 Los clientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					

**Gracias por su tiempo**

## **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral le presentamos una serie de alternativas que agradeceremos responda con total sinceridad marcando con una x la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

Recuerde que el cuestionario es anónimo.

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio \_\_\_\_\_

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7. Me siento mal con lo que gano					
8. Siento que doy más de lo recibo de la empresa.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
Preguntas	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					

30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
33. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**Gracias por su tiempo**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<u>TÍTULO DE LA TESIS:</u>	<b>MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES UNA EMPRESA FABRICANTE DE CARROCERÍAS UBICADO EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2020.</b>		
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES/DIMENSIONES</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	
<p>¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PE-1</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la autonomía de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020?</p> <p style="text-align: center;"><b>PE-2</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la variedad de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020?</p> <p style="text-align: center;"><b>PE-3</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la identidad de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>O-1</b></p> <p>Determinar la relación entre la autonomía de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2018.</p> <p style="text-align: center;"><b>O-2</b></p> <p>Determinar la relación entre la variedad de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>O-3</b></p> <p>Determinar la relación entre la identidad de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>H-1</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la autonomía de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>H-2</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la variedad de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>H-3</b></p> <p>No existe una relación significativa entre la identidad de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p>	<p style="text-align: center;"><b>VI : Motivación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autonomía de la tarea</li> <li>2. Variedad de la tarea</li> <li>3. Identidad de la tarea</li> <li>4. Importancia de la tarea</li> <li>5. Retroalimentación sobre su desempeño</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>VD: Satisfacción laboral</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Condiciones físicas y/o materiales</li> <li>2 Beneficios laborales y/o remunerativos</li> <li>3 Políticas Administrativas</li> <li>4 Relaciones interpersonales</li> <li>5 Desarrollo personal</li> <li>6 Desempeño de la tarea</li> <li>7 Relación con la autoridad</li> </ol> <p><b>Diseño :</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Muestreo:</b> Censal</p> <p><b>Instrumento :</b> Cuestionario</p>

<p style="text-align: center;"><b>P-4</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la importancia de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020?</p> <p style="text-align: center;"><b>P-5</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la retroalimentación sobre su desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020?</p>	<p style="text-align: center;"><b>O-4</b></p> <p>Determinar la relación entre la importancia de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>O-5</b></p> <p>Determinar la relación entre la retroalimentación sobre su desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p>	<p style="text-align: center;"><b>H-4</b></p> <p>No existe una relación entre la importancia de la tarea con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>H-5</b></p> <p>No existe una relación significativa entre la retroalimentación sobre su desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2020.</p>	
--	--	--	--



