



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en  
Casamar Acabados Y Ferretería, Tarapoto, periodo 2017”

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

**AUTOR:**

Denis Saldaña Pérez (0000-0002-3476-7627)

**ASESOR:**

Mg. Roger Burgos Bardales (0000-0003-2149-0742)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Este proyecto está dedicado especialmente a mis padres por brindarme su apoyo en los momentos más difíciles y brindarme los recursos necesarios para llevar a cabo dicha investigación. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. Todo esto me llevó a ser una persona con buenos principios que me ayudaran a tener buen desempeño en el ambiente laboral.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme las puertas desde el primer día, y así poder ser parte de ella y llevar acabo mi carrera profesional, como también a todos mis docentes que durante los años de estudios me brindaron el apoyo suficiente, para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi Asesor de Practicas el Mg. Roger Burgos Bardales y al Mg. Julio Alberto Escalante Torres, por haberme tenido la paciencia de guiarme durante el proceso de desarrollo de Tesis.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería, Tarapoto, periodo 2017”, con la finalidad de optar el título de Administración.

La investigación está dividida en siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación

## Índice

Página de jurado .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Presentación .....	iv
Índice.....	v
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Trabajos previos .....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación .....	32
1.6. Hipótesis .....	33
1.7. Objetivos.....	33
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación .....	35
2.2. Variables, Operacionalización.....	35
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
2.5. Métodos de análisis de datos .....	38
2.6. Aspectos éticos .....	38
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>39</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>80</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>82</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	<b>83</b>

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumento de recolección de datos

Validación de instrumento

Constancia de autorización de donde se ejecutó la investigación

Acta de aprobación de originalidad

Acta de autenticidad del asesor.

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Motivación .....	39
<b>Tabla 2.</b> Factores higiénicos .....	40
<b>Tabla 3.</b> Condiciones de trabajo y comodidad .....	42
<b>Tabla 4.</b> Política de organizaciones y administración .....	43
<b>Tabla 5.</b> Relaciones con el superior.....	44
<b>Tabla 6.</b> Factores motivacionales .....	46
<b>Tabla 7.</b> Delegación de responsabilidades .....	47
<b>Tabla 8.</b> Libertad de decisión .....	49
<b>Tabla 9.</b> Ascensos.....	50
<b>Tabla 10.</b> Utilización de habilidades .....	51
<b>Tabla 11.</b> Formulación de objetivos .....	52
<b>Tabla 12.</b> Satisfacción del cargo.....	54
<b>Tabla 13.</b> Enriquecimiento del cargo .....	55
<b>Tabla 14.</b> Satisfacción laboral .....	56
<b>Tabla 15.</b> Compatibilidad entre la responsabilidad y el puesto de trabajo.....	57
<b>Tabla 16.</b> Talentos adecuados .....	59
<b>Tabla 17.</b> Habilidades.....	60
<b>Tabla 18.</b> Reto del trabajo .....	61
<b>Tabla 19.</b> Variedad de habilidades .....	62
<b>Tabla 20.</b> Identidad de la tarea .....	64
<b>Tabla 21.</b> Significación de la tarea .....	65
<b>Tabla 22.</b> Autonomía.....	66
<b>Tabla 23.</b> Retroalimentación del puesto mismo .....	67
<b>Tabla 24.</b> Condiciones de trabajo .....	69
<b>Tabla 25.</b> Ambiente de trabajo .....	70
<b>Tabla 26.</b> Ambiente psicológico.....	71
<b>Tabla 27.</b> Apoyo de colegas .....	73
<b>Tabla 28.</b> Sistema de recompensa y beneficios laborales .....	74
<b>Tabla 29.</b> Satisfacción con el salario .....	75
<b>Tabla 30.</b> Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos .....	77
<b>Tabla 31.</b> Satisfacción con el sistema de beneficios laborales .....	78

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Motivación .....	39
<b>Figura 2.</b> Factores higiénicos .....	41
<b>Figura 3.</b> Condiciones de trabajo y comodidad.....	42
<b>Figura 4.</b> Políticas de organización y administración .....	43
<b>Figura 5.</b> Relaciones con el superior .....	45
<b>Figura 6.</b> Factores motivacionales.....	46
<b>Figura 7.</b> Delegación de responsabilidades .....	48
<b>Figura 8.</b> Libertad de decisión.....	49
<b>Figura 9.</b> Ascensos .....	50
<b>Figura 10.</b> Utilización de habilidades.....	51
<b>Figura 11.</b> Formulación de objetivos .....	53
<b>Figura 12.</b> Satisfacción del cargo .....	54
<b>Figura 13.</b> Enriquecimiento del cargo .....	55
<b>Figura 14.</b> Satisfacción laboral.....	57
<b>Figura 15.</b> Compatibilidad entre la responsabilidad y el puesto de trabajo .....	58
<b>Figura 16.</b> Talentos adecuados .....	59
<b>Figura 17.</b> Habilidades .....	60
<b>Figura 18.</b> Reto del trabajo.....	61
<b>Figura 19.</b> Variedad de habilidades.....	63
<b>Figura 20.</b> Identidad de la tarea.....	64
<b>Figura 21.</b> Significación de la tarea.....	65
<b>Figura 22.</b> Autonomía .....	66
<b>Figura 23.</b> Retroalimentación del puesto mismo.....	68
<b>Figura 24.</b> Condiciones de trabajo .....	69
<b>Figura 25.</b> Ambiente de trabajo.....	70
<b>Figura 26.</b> Ambiente psicológico .....	72
<b>Figura 27.</b> Apoyo de colegas.....	73
<b>Figura 28.</b> Sistema de recompensa y beneficios laborales .....	74
<b>Figura 29.</b> Satisfacción con el salario .....	76
<b>Figura 30.</b> Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.....	77
<b>Figura 31.</b> Satisfacción con el sistema de beneficios laborales .....	78



## RESUMEN

En estos tiempos, la motivación y la satisfacción laboral en el trabajo es un tema muy importante, ya que representa un factor clave que permite el desarrollo y la administración del talento humano dentro de la organización, es por ello que esta investigación se basó en un estudio descriptivo correlacional, que tiene como objetivo general, determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017. La investigación comprende de dos variables, la motivación y satisfacción laboral en el trabajo con sus dimensiones: factores higiénicos, factores motivacionales y la segunda variable satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones que son: compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, reto del trabajo, condiciones de trabajo, apoyo de colaboradores y sistema de recompensas y beneficios laborales. A razón de esto, se diseñó un cuestionario, que sirvió de instrumento para la recolección de información, estos fueron aplicados y analizados a la población de 22 colaboradores que laboran a diario en la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto. El análisis evidencio que la motivación en la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto menciona que los colaboradores en su mayor parte de tiempo laborando se siente a gusto con las actividades y obligaciones relacionadas con el puesto, asimismo la satisfacción laboral los colaboradores cumplen con las tareas encomendadas por sus superiores de tal manera que ellos buscan cumplir con sus actividades encomendadas. Llegando a la conclusión inicial que las variables motivación y satisfacción laboral, mediante el coeficiente de Pearson, se tiene una correlación de 0.994, lo que indica que, si existe una relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, a que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05, concluyendo que la motivación tiene relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.

**Palabras claves:** Motivación, satisfacción laboral, colaboradores.

## ABSTRACT

Currently, motivation and job satisfaction at work is a very important issue, as it represents an essential element in the development and management of human talent within the organization, which is why this research was based on a descriptive correlational study, whose general objective is to determine the relationship that exists between motivation and job satisfaction of employees in Casamar finishes and hardware store Tarapoto, period 2017. The research includes two variables, the motivation and job satisfaction at work with its dimensions: hygienic factors, motivational factors and the second variable job satisfaction with their respective dimensions are: compatibility between personality and job, job challenge, conditions of work, support of collaborators and system of rewards and labor benefits. Because of this, a questionnaire was designed, which served as an instrument for the collection of information, they were applied and analyzed to the population of 22 employees who work daily in the company Casamar finishes and hardware store Tarapoto. The analysis evidenced that the motivation in the company Casamar finishes and hardware store Tarapoto mentions that the collaborators for the most part of working time feel comfortable with the activities and obligations related to the position, as well as the job satisfaction the collaborators fulfill the tasks entrusted by their superiors in such a way that they seek to fulfill their entrusted activities. Reaching the initial conclusion that the variables motivation and job satisfaction, by means of the Pearson coefficient, there is a correlation of 0.994, which indicates that, if there is a positive relationship, this relationship being very significant due to the value of significance is 0.000, is less than 0.05, concluding that the motivation is directly related to the job satisfaction of the employees in Casamar finishes and hardware store Tarapoto, period 2017.

**Keywords:** Motivation, job satisfaction, collaborators.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel mundial, la motivación tiene una importancia aún más grande, es así que las multinacionales Wal-Mart Stores (USA) Sector: Alimentación, Exxon Mobil (USA) Sector: Petróleo y Royal Dutch Shell (Reino Unido-Holanda) Sector: Petróleo) que se encuentran operando a nivel internacional, aspira a contar con una serie de estrategias que potencie el recurso humano, todo esto a partir del apoyo constante de la tecnología y los nuevos métodos. Surgiendo así tiempo para motivar al personal mediante la comunicación, permitiéndoles sentirse como parte del equipo.

Dentro del contexto Nacional, las empresas peruanas consideran que un personal motivado es importante para un buen desempeño, así mismo se debe de saber cómo están los colaboradores, por lo que la empresa debe de tener una buena política y una buena cultura organizacional con un clima laboral adecuado que favorezca el crecimiento personal y profesional del individuo y que permita a la empresa obtener lo mejor de ellos, así mismo se debe de priorizar la satisfacción el individuo en la empresa.

La región San Martín, actualmente se encuentra en vías de crecimiento por ende requiere de un nuevo diseño de tácticas que impulse a cooperar activamente las gestiones económicas; así como diseñar un sistema ético que permita satisfacer las principales necesidades de estos tiempos. En este contexto las pequeñas empresas ubicadas en esta región, han logrado captar la importancia que tiene la motivación laboral en el desarrollo organizacional, ya que, al tener colaboradores motivados, se realizará un mejor trabajo en equipo direccionados con base de un mismo objetivo.

Casamar acabados y ferretería, tiene deficiencias en cuanto al motivación de su personal, no contando con una administración formal debido a la falta de este tipo de conocimiento, se puede apreciar que actualmente los colaboradores se encuentran desmotivados, pues se ha perdido el interés para ejecutar de manera eficiente las funciones que se le ha encomendado, no se cumple las metas establecidas, no existe ningún tipo de incentivo o reconocimiento al colaborador,

repercutiendo en su satisfacción laboral, y que no se sienten satisfecho en la empresa, sienten incomodidad durante las horas de trabajo, con un deficiente entorno laboral, lo que perjudica de manera directa a la empresa, en este sentido se pretende hacer una evaluación interna de acuerdo a la variable motivación satisfacción laboral, para la posible aplicación práctica en la realidad problemática de la empresa.(Casamar acabados y ferretería,2017).

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Sum, M. (2015). En su investigación titulada: *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Concluyó que:

- Con respecto a los resultados se establece la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos. La motivación genera satisfacción en los colaboradores, por lo que se sienten cómodos con las labores que realizan y entusiasmados con los beneficios y recompensas percibidos a causa de la eficiencia que muestra al cumplir con sus actividades. De acuerdo al autor, la motivación es primordial para el perfecto desarrollo de sus labores de los colaboradores, el estudio realizado al colaborar de una organización de alimentos revelo que el desempeño del personal va a depender mucho de lo motivados que estos estén, es por esto que el autor determina que los incentivos y recompensas que perciben los colaboradores son elementos fundamentales para un eficiente cumplimiento de las funciones del personal.

Zavala, O. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de posgrado). Instituto Politécnico Nacional, México. Concluyó que:

- Al finalizar el trabajo de investigación se afirma que existe grado dun grado de correlacion respecto a la percepción de la motivación y satisfacción

laboral. Asimismo, se evidenció que los recursos humanos están motivados y satisfechos con la labor que realizan dentro de la misma; así mismo se pudo comprobar que a mayor ingreso mayor motivación, por otro lado, cabe indicar que los ingresos mensuales no simboliza un diferenciador significativo en la motivación y satisfacción ya que también se consideran otros elementos importantes para la motivación y satisfacción de los colaboradores. El autor considera que en la empresa existen elementos que contribuyen al desempeño de los colaboradores entre ellos uno de los más importantes es el ingreso mensual que perciben los colaboradores ya que en la investigación se determinó que a mayor ingreso mayor es el grado de motivación de los colaboradores.

García, W. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables* (Tesis de pregrado), Universidad de Valladolid, Valladolid.. Concluye que:

- Los consultados presentaron de cómo pudieran mejorar personalmente dentro de la organización, el 65% de los individuos consultados mencionaban que era por los reconocimientos que le brindaba la empresa y también por las remuneraciones económicas, el 20% manifestaba a la relación interpersonal y remuneraciones, y el 15% a la disponibilidad de recursos. La retribución económica es importante siempre y cuando la persona se desempeñe correctamente en sus labores y en la investigación de las metas de la organización, para esto es de suma consideración que el personal este siempre motivado ya que de nada sirve retribuir económicamente a un trabajador si no está motivado, ya que, al no estar motivado, este no será eficiente en su trabajo, entonces para que un trabajador este motivado y desempeñe correcta y eficazmente sus labores necesita no solo de la retribución económica sino de otros factores de vital importancia como: la buena relación con el jefe, autonomía en el desarrollo de su trabajo y en mayor parte al reconocimiento de su trabajo por parte del jefe. De acuerdo al autor, para que exista un buen desenvolvimiento de la firma empresarial, tiene que haber la influencia de varios factores ya que de nada sirve que el trabajador este bien remunerado si no existe un buen ambiente de trabajo en donde el colaborador se puede desempeñar cómodamente en sus labores diarias.

## **A nivel nacional**

Sánchez, R. (2016). En su investigación titulada: *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. (Tesis pregrado), Universidad César Vallejo, Concluye que:

- Con respecto a la variable de la satisfacción en el trabajo se evidencio que el 42.2% de los colaboradores se encuentran motivados y satisfechos con las labores que realizan en la red de salud, por otro lado, existe un alto porcentaje de los trabajadores (41.7%) encontrándose en un índice regular de satisfacción y el 14.2% manifestaron que no se encuentran satisfechos y están desmotivados en cuanto a las labores que realizan. Con respecto al factor de Motivación de poder se encontró que existe correlación entre las condiciones de carácter físico y materiales, beneficios que otorga la empresa y/o pagos de que realiza la organización, políticas y normas de administrativas, relaciones sociales y desarrollo de los colaboradores; mientras que el factor de Desempeño de actividades con la autoridad de la variable de satisfacción laboral no tiene correlación con el factor de motivación de Poder. De acuerdo con el autor, en la red de salud se evidencio que existe una estrecha relación entre motivación y desempeño de sus colaboradores ya que se determinó la correlación existente entre las variables, es decir para la existencia de un buen desempeño de los recursos humanos de la red de salud tiene que haber un buen ambiente en donde el trabajador se sienta a gusto con las labores que realiza.

Chávez, W. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Agromolinos industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo.. Concluyó que:

- En la motivación laboral de los colaboradores se encontraron un nivel medio de motivación laboral en la organización Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco - 2016. Así mismo, en la satisfacción laboral de los colaboradores se encontraron en un nivel medio de 55% de la organización Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco- 2016. Por otro lado, se evidencio que existe relación significativa ( $X^2 = 35.25$ ) entre la

motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución ya que la motivación influye directamente en el nivel de satisfacción de los colaboradores. Según el autor, los resultados de su investigación arrojan que en la empresa Agromolinos industriales Anderson E.I.R.L. la motivación tiene una estrecha relación con el desempeño de los colaboradores ya que se comprobó que a mayor motivación mejora el desempeño de los trabajadores.

García, D. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Estudio de la motivación laboral de la empresa JVP Ingenieros Constructores S.C.R.L. según Herzberg, año 2014.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura. Concluyó que:

- La motivación laboral de los recursos humanos de la organización JVP Ingenieros Constructores S.R.L fueron equivalente a 3 categoría medianamente lo motivado y la mayor cantidad de trabajadores se ubica en esta categoría. Por lo tanto, el nivel de satisfacción dentro de la organización se mide en base a distintos factores tales como: reconocimiento, promoción ascenso y posibilidad de crecimiento, en base a estos factores los colaboradores indican que están medianamente satisfechos, así mismo existen factores externos o higiénicos pero dichos factores no generan insatisfacción en los colaboradores. De acuerdo con el autor, en la empresa JVP ingenieros constructores S.R.L. los colaboradores se encuentran medianamente motivados por lo que el desempeño se rige en base a cuan motivados se encuentran los colaboradores, por lo tanto, el autor indica que para tener un buen desempeño intervienen distintos factores dentro de la organización, dentro de estos factores los que más resalan en la empresa son el reconocimiento, ascenso y el crecimiento personal de los colaboradores.

Gutiérrez, W. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Concluyó que:

- Podemos demostrar en el contexto del que se viene ejecutando en el sector público existe juicios que permiten determinar los factores motivacionales

predominantes del personal de construcción, que son el dinero, el buen ambiente laboral, y el reconocimiento de sus labores. Así mismo también es necesario considerar los factores intrínsecos, pues permite establecer el campo de acción e influencia, así como de inspirar a los colaboradores a servir con vocación.

### **A nivel local**

Vela, R. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Consorcio & Asociados S.A.C. de la ciudad de Tarapoto en el año 2014.* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Concluyó que:

- Los trabajadores de la organización se identificaron mínimamente motivados y esto impacta en el desgano de la fuerza laboral y en la poca identificación de los trabajadores para con la empresa, todo esto se traduce en un bajo desempeño de sus actividades, siendo un mayor porcentaje de colaboradores (52.5%) que lo afirman y todo esto le atribuyen a una baja gerencia por parte de los directivos de la empresa. Respecto al autor, en la empresa consorcio & asociados S.A.C. los trabajadores no están motivados o lo están mínimamente todo esto se debe a una mala gestión administrativa por parte de la empresa, por lo tanto, los colaboradores al no encontrarse motivados no se desempeñaran eficazmente en sus labores diarias lo que significa que no se está trabajando en la ejecución de las actividades y objetivos organizacionales.

Arrieta, M. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de los factores de motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín – Tarapoto.* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Concluyó que:

- El (60%) de los colaboradores indican que los factores de motivación no son los adecuados debido a que el trabajadores afirman sentirse muy desmotivados y no conformes con el trabajo que desempeñan ya que afirman que las tareas no son distribuidas de forma equitativa y que las responsabilidades que se les adjudican no se ajustan a la realidad, es por esto que los colaboradores de la municipalidad no se encuentran motivados, por



otro lado afirman también que sus superiores no reconocen sus logros y el progreso que demuestran lo que los desmotiva aún más. Según el autor, los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín no se encuentran motivados, ya que los factores de motivación no son bien aplicados en la municipalidad ya que los colaboradores no se encuentran satisfechos con la gestión administrativa por lo que se ve reflejado en su mal desempeño.

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

#### **1.3.1. Motivación**

Para Chiavenato (2004) Es:

Es una forma de incentivar al individuo para actuar de una manera determinada, así mismo, dichos incentivos provocan un comportamiento en la persona orientándolas o impulsándolas a actuar según el incentivo., este impulsa a actuar manera satisfactoria, generando un incentivo de parte externa que generalmente se asocia con los gusto, preferencias y los procesos cognitivos. (p.234)

Para Valenzuela (2012), menciona que:

La función de motivación proviene de la palabra latín moveré que significa “mover”, entonces la motivación es lo mueve a hacer o conseguir algo o te impulsan a conseguir una meta específica; son aquellos factores de índole externa e interna que permiten alcanzar una meta u objetivo trazado. (p.67)

La motivación es un proceso que permite alcanzar una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia una meta trazada o a un incentivo.

Koontz, Weihrich, y Cannice (2012), definen:

La motivación es todo aquello que te impulsa a lograr o conseguir algo, es por esto que en las empresas la motivación juega un rol indispensable para conseguir los objetivos trazados por la empresa y sin duda las propuestas de manera personal, es por esto que las empresas mantienen motivados a sus colaboradores con el fin de obtener un mejor resultado por parte de ellos.” (p.162).

Para Valdez. (2016), menciona:

No todos los individuos se motivan de la misma manera y que no todos cuentan con el mismo nivel de motivación, es decir algunos se motivan con los incentivos monetarios, otros con un buen ambiente de trabajo, otros con el reconocimiento de su trabajo, y así pus se comprueba que todas las personas cuentan con distintas maneras de motivarse. (p.34)

Así mismo, para este autor mantener motivado a alguien, se tiene que tener un entorno positivo, donde él pueda satisfacer sus necesidades y de esa manera aporte con los objetivos de la empresa, por ello es vital importante que el directivo domine la facilidad de influir o motivar a los colaboradores encaminando que las metas y objetivos personales aporten lo más rápido posible a la empresa.

La motivación es vital importancia en todos los aspectos de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, es por ello que la motivación es el motivo por el cual la persona se conduce a la realización y el logro de sus objetivos.

De acuerdo con Santrock (2002), manifestó: La motivación es la motivación viene a ser todos aquellos factores que conduce al individuo a comportarse o actuar de una determinada manera, es decir la motivación es todo aquello que conduce a la persona a comportarse de esa manera.

## ) **Factores de la motivación**

Según Herzberg, citado por Chiavenato (2004), la motivación de los individuos se deriva de 2 factores:

- a. **Factores higiénicos:** Es todo lo que rodea la persona dentro de su centro de labores y esto comprende las características físicas y ambientales inherentes al puesto de trabajo, las remuneraciones, beneficios sociales, políticas y normas de la organización, clima de las relaciones ente directivos y empleados y las oportunidades existentes. Sin embargo, se considera que los factores higiénicos tienen capacidad para influir en el actuar de los colaboradores.,

de esta manera los resultados obtenidos son favorables para la organización. (Chiavenato, I., 2004, p.56)

Por lo tanto, si los factores son óptimos, rápidamente genera una insatisfacción, debido a que su influencia en el actuar de los trabajadores no ayuda a que se encuentren satisfechos de manera sustancial y duradera, los cuales son:

- b. Condiciones de trabajo y comodidad.** Son todas aquellas condiciones que la organización le otorga al trabajador para el cumplimiento de sus labores, como por ejemplo las herramientas o equipos para que pueda desenvolverse. (Chiavenato, 2004, p.56)
- c. Políticas de organización y administración.** Son aquellas normas por las cuales la empresa direcciona su trabajo y en la que el personal debe dar cumplimiento. (Chiavenato, 2004, p.56)
  - **Relaciones con el superior.** Es la interacción entre el jefe y colaborador para afianzar la confianza entre ambos.
- d. Factores motivacionales.** Son aquellos todos los factores que van directamente con el contenido del puesto, las actividades y obligaciones relacionados con el puesto en el que esta, todos estos factores motivacionales crean la satisfacción de las personas haciéndoles más duradera, por lo tanto, esto conlleva a tener una mayor productividad de niveles de excelencia, sobrepasando los niveles normales. La motivación tiene que ver con todo lo que representa un significado para el trabajador, es decir abarca sentimientos de realización, desarrollo e incentivo profesional. (Chiavenato, 2004, p.56)

Constituyen el contenido el cargo las siguientes:

- **Delegación de responsabilidad.** Responsabilidades que el colaborador debe cumplir dentro de sus funciones.
- **Libertad de decisión.** La libertad que tiene el colaborador para tomar decisiones dentro de su área.
- **Ascensos.** Son aquellos donde el personal sube de nivel.
- **Utilización de habilidades.** Habilidades que el colaborador emplea para el cumplimiento de sus funciones.

- **Formulación de objetivos.** Es la orientación o guía al que se pretende llegar y dar cumplimiento.
  - **Simplificación del cargo.** Procesos de racionalización de procesos para una mayor agilización del trabajo.
- e. **Enriquecimiento del cargo.** Rediseñar los puestos de trabajo para incrementar la motivación y la satisfacción en el empleo. (Chiavenato, I., 2004, p.56)

De acuerdo con Chiavenato se puede concluir que la motivación no solo es incentivos económicos, regalos, es también ver en qué condiciones, factores higiénicos el clima laboral se encuentran nuestros colaboradores, para poder mantenerlos motivados y cómodos en su centro de labores.

### ) **Proceso de motivación**

Para Valenzuela (2012), menciona que:

El proceso de motivación es distinto para cada individuo es decir no todos los días se puede motivar a una persona con lo mismo o por otro lado lo que motiva a una persona no logra motivar a otra, por lo que queda evidenciado que existen distintos niveles de motivación de acuerdo a cada individuo. (p. 10)

El proceso motivacional inicia en la detección de la necesidad, empezando en el equilibrio del cambio organizacional; generando molestias, tensión e insatisfacción. Conllevando a que las personas tengan un proceder o conducta capaz de liberarse de la tensión, desequilibrio y de las molestias o incomodidades que se dan. (Valenzuela, 2012, p.12)

Si el individuo, se comporta de manera adecuada hallara la satisfacción, liberándose de la tensión causado por el mismo.

### ) **Elementos de la motivación**

Valenzuela (2012, p. 9) hace mención que, a partir de una apariencia sistemática, la motivación se da a partir de 3 elementos interdependientes que interactúan entre sí:

## **1. Necesidades**

Estas surgen debido a un desequilibrio fisiológico o psicológico del individuo y esto se traduce en un estado interno no satisfecho, lo que genera tensión e incertidumbre en el individuo logrando reducirlo. Las necesidades son ineficiencias que el individuo desarrolla en un tiempo determinado. Estas pueden ser fisiológicas, psicológicas y/o sociológicas; lo cual son primordiales para las posibles respuestas conductuales. (Valenzuela, 2012, p.12)

## **2. Impulsos**

Son los medios que nos conducen al alivio de las necesidades, en otras palabras, son los motivos por los cuales buscamos satisfacer las necesidades. Generan un comportamiento de búsqueda en las personas, orientándose hacia el trabajo, creando condiciones que forman la energía e impulso de los individuos para lograr los objetivos. (Valenzuela, 2012, p.12)

## **3. Incentivos**

Tiene que ver con la recompensa o el incentivo que alivia la necesidad o reduce un impulso. El incentivo restaura el equilibrio fisiológico/psicológico reduciendo o eliminando el impulso (Valenzuela, 2012, p.12)

Para Valenzuela (2012), menciona: estos tres elementos que constituyen el proceso de motivación clásico. Gran parte de las teorías relacionadas a la motivación giran en base al logro de los objetivos y a la satisfacción de las necesidades del individuo. Siendo los resultados que busca el trabajador.

Para Fischman (2014), menciona que, “Son aquellos motivadores que se basan en la ejecución de trabajo en sí, entre los motivadores intrínsecos, están por ejemplo la autonomía, sentido de competencia, novedades, aprendizaje” (p. 16)

## J Dimensiones de la motivación según el autor Fischman (2004)

El autor Fischman (2014), da a conocer las siguientes dimensiones:

**Dimensión 1: Motivaciones intrínseca:** Sostiene: Los motivadores intrínsecos son los que se apoyan en el desarrollo de las actividades en sí misma. (Fischman, 2014, p. 20)

- **Autonomía:** Trabajar con autonomía significa haberse ganado la suficiente confianza para que te permitan realizar determinadas tareas de esta manera. (Fischman, 2014, p. 25)
- **Sentido de competencia:** Se basa en mantener a los colaboradores con un alto estímulo en el cual ellos pueden desarrollar actitudes positivas. (Fischman, 2014, p. 26)
- **Aprendizaje:** Permite contar con colaboradores eficaces y eficientes para desempeñar los diversos roles. (Fischman, 2014, p. 27)

J **Dimensión 2: Motivación extrínseca:** Son aquellos que son externas a la actividad en sí misma. (Fischman, 2014, p. 29)

- **Castigo:** Según Psicólogos especializados en el tema de la emoción y la motivación, el recompensar y castigar a largo plazo no motiva al colaborador en absoluto, por el contrario, los premios y las sanciones pueden humillarlos. (Fischman, 2014, p. 30)
- **Bonos:** La motivación laboral conduce al colaborador a elevar y mantener su nivel de producción, lo que repercute en la calidad de la empresa que, a su vez, ayuda a generar mayor cantidad de resultados positivos en todos los ámbitos. (Fischman, 2014, p. 31)
- **Reconocimiento:** Existe un modo infalible para mejorar el compromiso de los colaboradores, incrementar su rendimiento y a la vez que retiene y atrae el talento. (Fischman., 2014, p. 31)

Según los autores Petri y Govern (2004), sostienen que, “hablar de motivación requiere de capacidad reflexiva e intuitiva, puesto que las

conductas y comportamientos mostrados permiten identificar los factores motivacionales del colaborador” (p. 30)

) **Dimensiones de la motivación según los autores Petri & Govern**

Para los autores Petri & Govern (2004), los planteamientos teóricos se están compuestas por 4 dimensiones, las mismas que se describen a continuación:

**1. En la dimensión nomotética-ideográfica.** Intenta establecer leyes que permitan explicar la motivación la cual funcione para todas las personas. (Petri & Govern, 2004, p. 49)

- **Conducta motivada:** Se entiende que mientras más fuerte sea el motivo; mayor será el esfuerzo para alcanzar los fines relacionados con la actividad que realice. (Petri & Govern, 2004, p. 50)

**2. La dimensión innata,** son también consideradas como el instinto, se refiere a la contribución de las tendencias que existen en el interior de cada persona. (Petri & Govern, 2004, p. 51)

- **Instinto:** permite evidenciar el comportamiento de la persona en determinadas ocasiones, con el fin de conocer su principal elemento motivacional. (Petri & Govern, 2004, p. 52)

**3. La dimensión interna-externa,** se refiere al conjunto de elementos motivadores de carácter interno, como por ejemplo el hambre o elementos asociados a componentes externos(Petri & Govern, 2004, p. 53)

- **Necesidades sociales:** Nos referimos al conjunto de elementos entrelazados que tienen como objetivo satisfacer necesidades. (Petri & Govern, 2004, p. 55)

- **Necesidades psicológicas:** Considera como guía el comportamiento humano en el planeamiento y realización de metas personales. (Petri & Govern, 2004, p. 57)

**4. Dentro de la dimensión mecanicista-cognitiva,** los diversos cambios que se ejecutan permiten realizar conductas de manera automática.

- **Enfoque cognitivo:** Hace referencia al estudio de los procesos mentales. (Petri & Govern, 2004, p. 60)

### **1.3.2. Satisfacción laboral**

Bastardo (2009) define como: “Es un estado emocional que se muestra ante las actividades laborales, cada vez que se siente un grado de afinidad entre la identidad y el desempeño realizado”. (p. 20)

Para Bastardo (2009), manifestó que existen varios factores por los cuales los colaboradores se llegan a sentir satisfechos con las labores que realizan dentro de la empresa (p.45). Entre estos factores los que más resaltan para el autor son beneficio económico, el trabajo que realizan, la personalidad del trabajador y el ambiente en el que se desenvuelven.

Para García (2010) señala que es un “fenómeno multidimensional; en la satisfacción intervienen las características de los individuos, los aspectos de las actividades profesionales y de la comunidad en general”. (p. 12)

De acuerdo con este autor, se califica a la satisfacción laboral como un fenómeno multidimensional ya que se intervienen varios factores ya sean estos propios de cada individuo o del ambiente donde laboran.

Para Márquez (2010), determina la satisfacción laboral como:

Un elemento primordial el cumplimiento de objetivos y organizacionales, por eso los jefes no deben obviar las inquietudes de las personas que son los trabajadores ya que son los que se esfuerzan y producen, llegando así la realización de las metas estipuladas por la empresa, es por esta razón que los conocimientos gerenciales deben ser aplicados de forma holística y humanista. (p.76)



De acuerdo con Márquez (2010), el material humano juega un papel imprescindible para conseguir los planes propuestos por la firma de negocios, ya que son la razón de ser de cada empresa, es por esto que las empresas deben tomar en cuenta las inquietudes de sus colaboradores con el objetivo de ofrecer un buen entorno empresarial en el cual los colaboradores se sientan satisfechos con las tareas diarias que realizan al interior de la empresa, con el propósito de efectuar logro de las metas de la empresa.

Por otro lado, Márquez (2002), señala que, “La satisfacción laboral guarda estrecha relación al clima de la organización y al desempeño laboral del trabajador” (p. 56)

Robbins (2004) define la satisfacción laboral como

Un conjunto de comportamientos donde se muestra un colaborador hacia el puesto de trabajo. Es decir, es el comportamiento que asume el colaborador en cuanto al desenvolvimiento en su área y a la obtención de los fines organizacionales (p.314).

De acuerdo con Robbins (2004), manifestó el comportamiento que un colaborador posee frente a un trabajo se va ver reflejado de acuerdo con el grado de motivación que este posee, es por eso que es necesario crear un valor, empoderar al trabajar para que él pueda tomar sus propias decisiones en beneficio personal y de la institución.

### **Factores determinantes de la satisfacción laboral**

Según Robbins (1998) mencionado por Bastardo (2009) menciona los siguientes factores:

#### **1. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo**

Es la alianza entre ocupación y personalidad; es decir los individuos que poseen el perfil adecuado para un determinado puesto de trabajo, cumplen con el desarrollo de sus actividades de su centro de labor, sintiéndose más satisfechos, lo que significa que la persona posee el talento adecuado y las habilidades adecuadas para cumplir con lo que demanda su trabajo y esto se verá reflejado en un mayor grado de satisfacción. (Bastardo, 2009, p.78)

## 2. Reto del trabajo

- **Variedad de habilidades**, existen puestos de trabajo que para ser ejecutados necesitan de una variedad de actividades para su ejecución, esto implica el uso de distintas habilidades, capacidades que tiene el trabajador. (Bastardo, 2009, p.78)
- **Identidad de la tarea**, es decir el trabajador identifica la tarea a realizar y lo ejecuta desde el primer momento obteniendo así un óptimo resultado.
- **Significación de la tarea**, se refiere al grado de importancia que el puesto tiene sobre el trabajo de los individuos de la institución o del ambiente externo. Es decir, se toma en cuenta la repercusión que tiene el trabajo en la vida de otras personas ya sean estas allegadas a la organización o pertenezcan al ambiente externo de la misma. (Bastardo, 2009, p.78)
- **Autonomía**, es el grado de libertad de los empleados en la toma de decisión del desarrollo de sus tareas y los métodos o herramientas utilizar para el logro de objetivos organizacionales. El trabajador tiene la autonomía o independencia en la toma de decisiones respecto al trabajo que realiza. (Bastardo, 2009, p.78)
- **Retroalimentación del puesto mismo**, es el nivel de desarrollo para cumplir con las tareas solicitadas por el puesto o área adquiera información.

## 3. Condiciones de trabajo

- **Ambiente de trabajo**: Es el medio físico en el cual el colaborador se desenvuelve en sus labores, dicho ambiente tiene que ser cómodo y con una infraestructura adecuada en el cual el colaborador se pueda desenvolver eficientemente. (Bastardo, 2009, p.78)
- **Ambiente psicológico**: Está relacionado con la cultura de la empresa y el ambiente en el que se lleva a cabo las organizaciones.

#### 4. Apoyo de colaboradores

- **Necesidades de interacción social:** tiene que ver directamente con la efectividad de interrelaciones entre trabajadores (compañerismo) y lo que estos te puedan enseñar, así como la relación que existe entre los supervisores inmediatos y sus colaboradores. Es decir, comprende el liderazgo no formal. (Bastardo, 2009, p.78)

#### 5. Sistema de recompensas y beneficios laborales

- **Satisfacción con el salario:** es el grado con el que el trabajador percibe que su compensación es justa a cambio de su actividad que realiza al interior de la organización.
- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Es la percepción que tiene el colaborador a cerca del grado de justicia de las políticas y normas de motivación y ascensos al interior de la empresa
- **Satisfacción con el sistema de beneficios laborales,** proviene de los acuerdos laborales y los señalados en basamento legal. (Bastardo, 2009, p.78)

Para Zeithaml & Bitner (2002), menciona que:

La satisfacción es el proceso que permite identificar los principales componentes de los colaboradores a causa del pacto antes establecido, por otro lado, la satisfacción se ve influenciado por componentes cognitivos y efectivos que aparecen como respuesta al entorno al que se enfrentan. (p. 71)

Asimismo, Zeithaml & Bitner (2002), menciona que la satisfacción del cliente se va a llevar a cabo mediante las percepciones que los clientes captan de los bienes y servicios que se brindan, otorgando diferentes puntos de vista en donde el cliente, colaborador y proveedor se interrelacionan.

) **Dimensiones de la satisfacción que influyen sobre la calidad de servicio.**

Según Para Zeitham & Bitner (2002, p. 84), son las siguientes:

**Confiabilidad:** Es aquel ítem que permite evaluar las funciones requeridas en condiciones fijadas durante un tiempo establecido.

- **Realización del servicio a la primera:** El desempeño que realiza el colaborador ante el cliente.
- **Conclusión en el plazo promedio:** Ofrecer un buen servicio en tiempo establecido. (p. 90)

**Atención personal:** Es el proceso que ayuda a facilitar el cambio personal del individuo con el fin de afrontar su vida y desenvolverse en su entorno.

- **Personal colaborador:** Aquella persona que atiende las inquietudes y necesidades del cliente.
- **Personal informado:** Conocimiento del colaborador sobre el rubro de la organización. (p. 100)

**Seguridad:** Se refiere a la usencia de peligros o daños, desde la percepción psicosocial se considera como un estado mental que produce en los individuos.

- **Cientes seguros con su proveedor:** se refiere a la seguridad que ofrece la empresa con el cliente.
- **Personal que transmite confianza:** Una habilidad nata para inspirar confianza por lo tanto la empresa ganará credibilidad. (p. 106)

**Higiene:** Se refiere a la limpieza y el aseo, para conservar la salud e incluso prevenir enfermedades.

**Higiene industrial:** Es la disciplina preventiva que estudia las condiciones del medio ambiente de trabajo.

- **Ambiente agradable:** Es aquel entorno laboral apto para realizar las actividades de manera satisfactoria. (p. 111)

**Tangibles:** Es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa.

- **Equipamiento de aspecto moderno:** Son los recursos y materiales con los que cuenta la organización.
- **Instalaciones agradables:** se refiere a la calidad de las instalaciones que cubren el espacio laboral en el que se desarrollan las funciones.
- **Apariencia de personal:** es la manera en como el personal se muestra ante el cliente. (p. 117)

**Accesibilidad:** Es la facilidad con la que se puede alcanzar un cierto sitio, donde otros puntos en el territorio

- **Separación espacial:** Define entre el colaborador y el cliente el tiempo de distancia en el que se acerca a la empresa.
- **Oportunidades acumuladas:** Un tiempo de transporte o umbral de distancia para cada origen.
- **Utilidad:** Se basa en la utilidad individual percibida que reportará cada unidad de servicio a cada cliente. (p. 125)

Zeitham & Bitner (2002), manifestó: Es importante precisar que la calidad de servicio es un factor determinante en la satisfacción al consumidor existen diferentes dimensiones entre ellas está la veracidad en la información, empatía en la atención, seguridad e higiene en toda la organización, todo estos procesos nos ayuda a tener un conocimiento, experiencias que nos ayuden a subsanar o mejorar una adecuada forma de llevar acabo un determinada satisfacción del cliente mediante la calidad de servicio.

Asimismo, Ribeiro (2003), define que, “Es el resultado que se da a causa de la evaluación para conocer la calidad y dimensionalidad del servicio; se infiere que la satisfacción ocurre cuando se realiza un ponderación y valoración positiva de los factores que influyen en la satisfacción” (p.33)

Una organización triunfante no solo debe preocuparse de captar y adherir apropiadamente el talento humano, más bien debe asegurarse de mejorarlos y mantenerlos satisfechos a largo plazo.

Por otra parte, Zeithman & Bitner (2002). Menciona que, “la satisfacción del cliente es un concepto que influye en diversos campos, se trata entonces de evaluar el nivel de reconocimiento y campo de actuar en aspectos relacionados con el cuidado individual” (p. 56)

De acuerdo con el autor la satisfacción del cliente de ver reflejado desde el momento del contacto con los clientes, los colaboradores crean principios en la atención, que van desde tomando en cuenta la sugerencias por parte del cliente, para poder así crear o mejorar estrategias para potenciar la calidad de servicio para con el cliente, esto para poder llegar a la satisfacción del cliente, de forma que el consumidor garantice su fidelidad a la empresa y no ver a la competencia.

#### ) **Niveles de la satisfacción**

Según Ribeiro (2003), menciona tres niveles de la satisfacción que experimentan los clientes:

- **Insatisfacción:** Es ocasionado en el momento que se observa que el desempeño del producto no cumplen las expectativas de los clientes.
- **Satisfacción:** Es ocasionado en el momento que el servicio recibido se amolda con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Es ocasionado en el momento que el servicio supera las expectativas del cliente.

De acuerdo a los niveles de la satisfacción del consumidor, se puede conocer a profundidad el grado de fidelidad hacia la empresa. (Ribeiro, A., 2003, p. 37)

De acuerdo con el autor, está claro que los niveles de satisfacción se va ver reflejado con la fidelidad del cliente, la

finalidad para que un cliente se sienta satisfecho es fundamental que dentro del proceso de atención es entender al cliente en lo que necesita, para seguir confiando en los productos y en servicio que se comercializa, con una buena atención empáticamente, conllevaría a una satisfacción total del cliente.

## ) **Dimensiones de la satisfacción del cliente**

Para Ribeiro (2003), menciona las siguientes dimensiones:

**Confiabilidad:** E refiere a la capacidad que pretende la organización en su conjunto para mejorar los niveles de satisfacción de manera segura y precisa.

- **Buen funcionamiento:** Obedece al grado porcentual necesario para garantizar que las expectativas de sus clientes se vean satisfechos, del mismo modo que ejecuten sus labores de manera adecuada y que los colaboradores separen la orientación de los jefes.
- **La credibilidad:** Es una cualidad que ganan todas aquellas empresas que satisfacen las expectativas de sus clientes, las que hacen bien su trabajo.
- **Veracidad:** Los principios de la ética nacen y se fundamentan en la ética general, y, por desarrollarse en empresas occidentales, surgen a partir del desempeño de colaborador.

) **Validez:** Se refiere a la particularidad que ofrece el servicio al ser dispuesto a un agente externo de la organización.

- **Evaluaciones apropiadas:** Es un proceso para medir el rendimiento laboral del trabajador.
- **Resultados:** Aquel efecto o cosa asociada a las ganancias y pérdidas en un reporte de carácter financiero de acuerdo al tiempo propuesto.

) **Lealtad:** Es marca que le permite distinguirse de los demás jefes; esto sucede cuando los directivos pueden apoyarse en su personal para de esta manera construir relaciones que permanezcan en el tiempo.

- **Lealtad de cliente.** Se refiere al comportamiento leal que muestra el cliente y/o consumidor para con al empresa, se conoce retención del cliente.

- **Lealtad del colaborador:** La fidelidad de un colaborador es uno de los factores más indispensables para alcanzar buenos resultados en una empresa, motivo por el cual es fundamental que las organizaciones reconozcan su valor y construyan una relación de compromiso con ellos.
- **Lealtad del inversionista:** la función principal de la organización es brindar un buen servicio, es por ello que toda la fuerza laboral se centra en brindar una atención de calidad donde comodidad y satisfacción sea los ejes de acción.

Es de mucha importancia en la satisfacción al cliente contar con procesos para poder realizar una buena atención y de esa manera fidelizar al cliente, para ello es de carácter principal contar con principios éticos de veracidad, lealtad, validez de la información en nuestros colaboradores, clientes y proveedores, siendo estos un sistema en el motor de funcionamiento de toda empresa, viendo reflejado en el análisis de los resultados financieros, crecimiento y desarrollo.

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

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar Acabados y Ferretería Tarapoto, periodo 2017?

#### **1.5. Justificación**

##### **Justificación teórica**

Esta investigación se justifica en los aportes teóricos de Chiavenato (2004) y para la variable de satisfacción laboral se trabajara con base del autor Bastardo (2009).

##### **Justificación practica**

Esta investigación, pretende contribuir a la solución de la realidad problemática, porque se obtendrá información veraz y precisa acerca ambas variables, pudiendo así la empresa plantear estrategias para mantener a su personal motivado.



### **Justificación por conveniencia**

La presente investigación es relevante porque sirvió para implementar recomendaciones de mejoras para el colaborador en bien de la empresa, de esa manera se ve reflejado en los clientes.

### **Justificación social**

Esta investigación, permitirá al gerente de la empresa contribuir con mejoras sobre la motivación y la satisfacción laboral dentro de la organización.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación metodológicamente se justifica en las teorías de Hernández, Fernández y Batista (2014), quienes mediante el desarrollo de cada ítem como son la problemática, los objetivos, la hipótesis ayudaron a llegar a los resultados verídicos, de este análisis en el desarrollo de la investigación.

## **1.6. Hipótesis**

**Hi:** La motivación tiene relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar Acabados y Ferretería Tarapoto, periodo 2017.

**Ho:** La motivación no tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar Acabados y Ferretería Tarapoto, periodo 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar Acabados y Ferretería Tarapoto, periodo 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la motivación de los colaboradores en Casamar Acabados y Ferretería Tarapoto, periodo 2017.

- Evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar Acabados y Ferretería Tarapoto, periodo 2017.
- Analizar el grado de relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Casamar Acabados y Ferretería Tarapoto, periodo 2017.

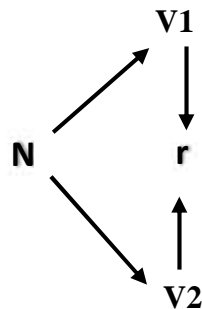
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación por el grado de manipulación de las variables será no experimental de corte trasversal debido a que se estudiarán las variables en su contexto natural sin manipulación alguna y los datos se recolectaran en solo periodo.

Así mismo, será descriptiva Correlacional, ya que el nivel de profundización se basará en la descripción de la variable de motivación y la variable de satisfacción laboral, mediante la descripción de sus dimensiones e indicadores para después calcular la relación existente entre ambas, los datos recolectados serán cuantitativos, puesto que el tipo de medición será ordinal, Por lo tanto el diseño es el siguiente:

**Donde:**



**N** = Clientes de la empresa  
**V1** = Motivación  
**V2** = Satisfacción Laboral  
**r** = Relación

### 2.2. Variables, Operacionalización

**V1** = Motivación  
**V2** = Satisfacción Laboral

## Operacionalización

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Motivación</b>	Chiavenato (2004) La motivación es una forma de incentivar al individuo para actuar de una manera determinada, así mismo, dichos incentivos provocan un comportamiento en la persona orientándolas o impulsándolas a actuar según el incentivo., este impulsa a actuar manera satisfactoria, generando un incentivo de parte externa que generalmente se asocia con los gustos, preferencias y los procesos cognitivos	La motivación será medida bajo sus dimensiones e indicadores de acuerdo con la teoría estudiada.	Factores higiénicos  Factores motivacionales	Condiciones de trabajo y comodidad Políticas de organización y administración Relaciones con el superior Delegación de responsabilidad Libertad de decisión Ascensos Utilización de habilidades Formulación de objetivos Simplificación del cargo  Enriquecimiento del cargo	Ordinal
<b>Satisfacción Laboral</b>	Bastardo (2009) define la satisfacción laboral como la actitud del empleado con relación a su trabajo toda vez que aprecie agrado por la compatibilidad entre su personalidad y el trabajo realizado, por el desafío que representa el trabajo que realiza, por la remuneración y beneficios socioeconómicos que recibe, por las condiciones de trabajo y por el apoyo	La satisfacción laboral será medida bajo sus dimensiones e indicadores de acuerdo con la teoría estudiada.	Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo  Reto del trabajo  Condiciones de trabajo  Apoyo de colaboradores  Sistema de recompensas y	talentos adecuados habilidades Variedad de habilidades Identidad de la tarea Significación de la tarea Autonomía Retroalimentación del puesto mismo Ambiente de trabajo Ambiente psicológico Necesidades de interacción social Satisfacción con el salario	Ordinal

de sus colegas y jefes (p. 20)	beneficios laborales	Satisfacción con el sistema de promoción y ascenso Satisfacción con el sistema de beneficios laborales
-----------------------------------	-------------------------	---

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.3. Población y muestra

#### Población

La población para el desarrollo de la presente investigación estará conformada por 22 colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

#### Muestra.

Para la siguiente investigación se utilizará a la población como muestra debido a que la población es muy pequeña.

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

En la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas de investigación:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
Técnica de fichaje	Ficha de investigación bibliográficas	Libros, tesis anteriores, entre otros
Encuesta	Cuestionario	Los trabajadores de la empresa

**Validez** se hará con juicio de 02 expertos (temáticos) y un metodólogo en el tema.

**Mg.** Karla Patricia Martel Alfaro, metodologo

**Mg.** Julio Alberto Escalante Torres, administrador

**Lic.** Segundo Saúl Rodríguez Mendoza, administrador

**Confiabilidad** de los instrumentos se hará, utilizando el SPSS 22, mediante el alfa de crombach, para que sea confiable tiene que ser mayor a 0.8 (Hernández, Fernández y Batista (2014).

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

Se utilizara Tablas y gráficos, para una mejor explicación de los resultados, y para la contratación de la hipótesis se hará mediante el coeficiente de correlación de spearman.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se cumplirá con la normatividad de la Universidad Cesar Vallejo, exponiendo compromiso en el proceso de recolección y obtención de los resultados, se respetara los derechos de autor y propiedad intelectual, se seguirá de acuerdo a las normas APA, afirmando q no es copia ni plagio de ningún trabajo de investigación.

### III. RESULTADOS

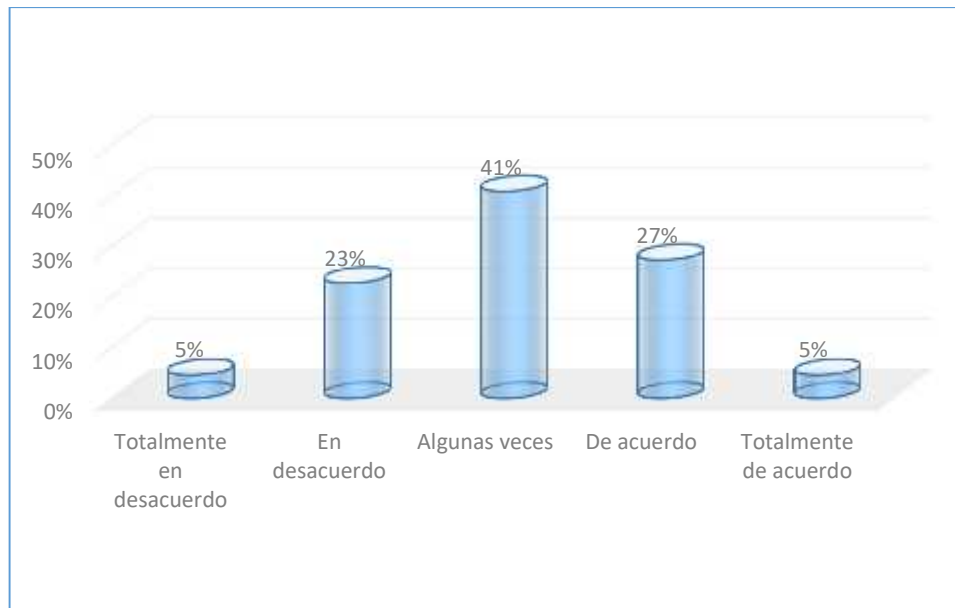
#### 3.1. Evaluar la motivación de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.

**Tabla 1.**

*Motivación*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	5	23%
Algunas veces	9	41%
De acuerdo	6	27%
Totalmente de acuerdo	1	5%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 1.** *Motivación*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

#### **Interpretación:**

De los 22 colaboradores encuestados, se observa en las barras que el 41% indicaron que algunas veces se encuentran motivados en su centro de laboral, del

mismo modo el 5% indicaron que están totalmente en desacuerdo, asimismo el 23% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo con el método de motivación que les brinda la empresa, como también se observa que el 27% de los colaboradores encuestados indicaron que están de acuerdo con la motivación que les brinda la empresa y solo el 5% indicaron que están totalmente de acuerdo con la motivación; de igual modo la dimensión que más destaca en la variable mencionadas es la dimensión de factores motivacionales, puesto que los colaboradores manifiestan que en mayor parte se sienten a gusto con las actividades y obligaciones relacionados con el puesto en el que esta, generándoles satisfacción laboral y estos se sientan a gusto consigo mismo. A si mismo la dimensión factores higiénicos es la que menos resalta en la variable, debido a que algunos de los colaboradores manifestaron que no se sienten muy a gusto con algunas políticas de la empresa y algunas relaciones entre directivos y empleados.

**Tabla 2.**

*Factores higiénicos*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	5	23%
Algunas veces	10	45%
De acuerdo	6	27%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.





**Figura 2.** *Factores higiénicos*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

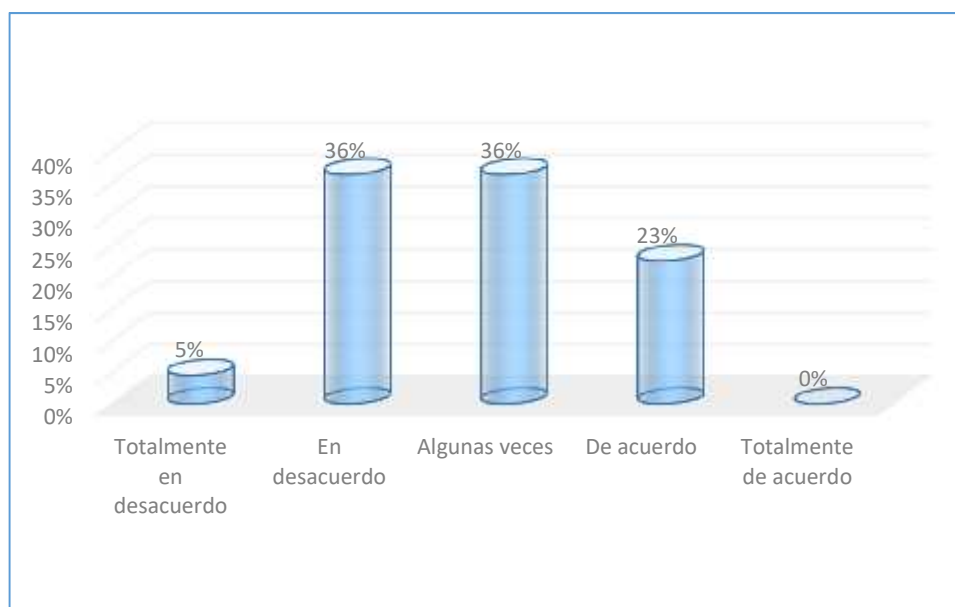
Del total de colaboradores encuestados figura muestra que el 45% indicaron que solo algunas veces están de acuerdo con los factores higiénicos con los que cuenta la empresa, del mismo modo el 5% indicaron que están totalmente en desacuerdo, asimismo el 23% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo con los factores higiénicos, como también se observa que el 27% de los colaboradores encuestados indicaron que están de acuerdo; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador políticas de organización y administración es la que más resalta en dicha dimensión, lo cual induce que los trabajadores siempre tratan de cumplir con las normas por las cuales la empresa direcciona, aunque muchos de ellos no estén en su totalidad de acuerdo; así mismo se notó que el indicador relaciones con el supervisor es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que no existe una muy buena relación entre jefes y colaboradores, por lo tanto no hay una mayor confraternidad y confianza entre ambos.

**Tabla 3.**

*Condiciones de trabajo y comodidad*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	8	36%
Algunas veces	8	36%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 3.** *Condiciones de trabajo y comodidad*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 clientes encuestados, en la barra se observa que el 36% indicaron que solo algunas veces están de acuerdo con las condiciones de trabajo y comodidad que les brinda la firma Casamar acabados y ferretería, como también se observa que el 36% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo con las condiciones de trabajo, así mismo el 5% indicaron que están totalmente

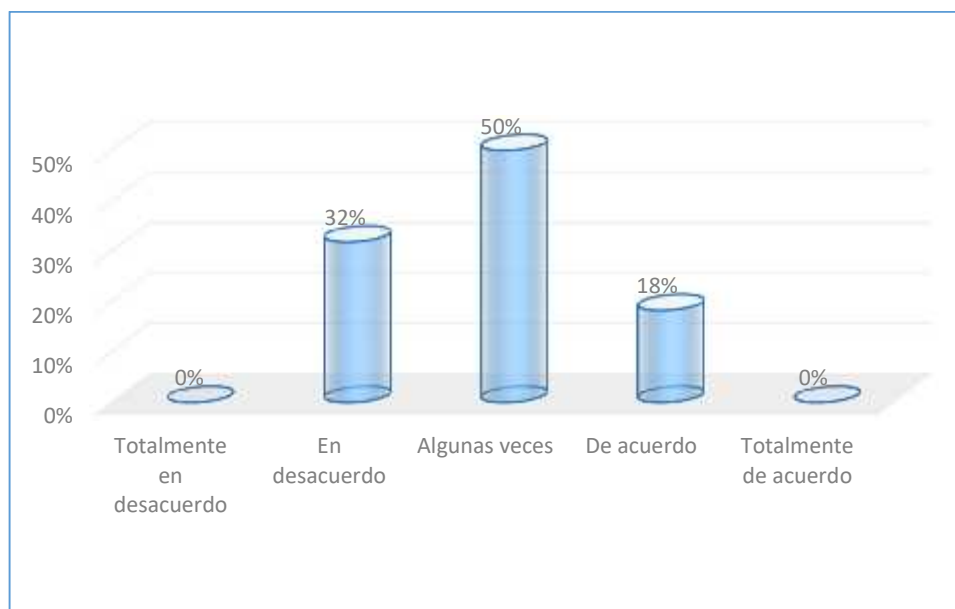
en desacuerdo y por último el 23% de los encuestados indicaron que están de acuerdo, debido a que la empresa si les brinda las herramientas y/o equipos necesarios para que puedan desarrollarse sin dificultades; así mismo muestra áreas de mejora debido a que la empresa no cuenta con un buen entorno de trabajo para todos los trabajadores, de tal forma cuentan con dificultades para el cumplimiento de las actividades encomendadas por la empresa.

**Tabla 4.**

*Políticas de organización y administración*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	32%
Algunas veces	11	50%
De acuerdo	4	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 4.** *Políticas de organización y administración*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

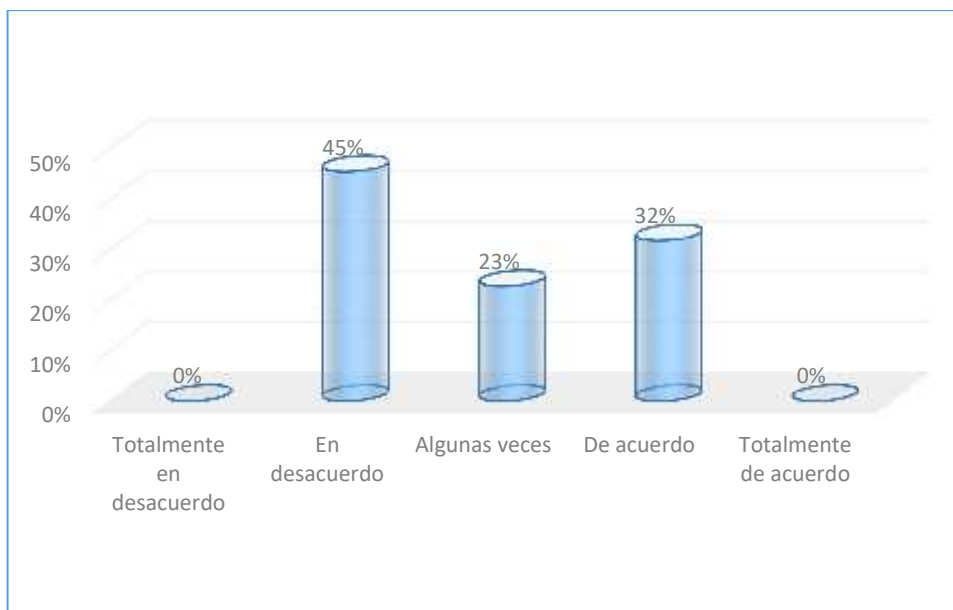
**Interpretación:**

De los 22 clientes encuestados, en la barra se observa que el 50% indicaron que solo algunas veces están de acuerdo con las políticas de organización y administración de la empresa Casamar acabados y ferretería, como también se observa que el 32% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo, así mismo el 18% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con las políticas de organización y administración de la empresa Casamar acabados y ferretería, debido a que las políticas con las que cuenta dicha empresa ayudan con la mejora del desempeño del trabajador; así mismo muestra falencias debido a que las medidas administrativas que maneja la empresa no ayudan a tener un personal motivado y que se sientan familiarizados con la organización.

**Tabla 5.***Relaciones con el superior*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	45%
Algunas veces	5	23%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto



**Figura 5.** *Relaciones con el superior*

**Fuente:** Encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 45% indicaron que están en desacuerdo en cuanto a las relaciones que tienen con el superior, como también se observa que el 23% de los colaboradores encuestados indicaron que solo algunas veces los superiores tratan de interactuar con sus colaboradores, así mismo el 32% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con las relaciones con el superior; debido a que consideran que la relación que manejan con sus superiores contribuye con la mejora del desempeño; así mismo muestra falencias debido a que las soluciones que les brindan y/o proporcionan sus superiores ante cualquier problema en el que se encuentren no son tan factibles, así mismo hace que estos no tengan una mayor confianza entre ambos.

**Tabla 6.**

*Factores motivacionales*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	5	23%
Algunas veces	9	41%
De acuerdo	6	27%
Totalmente de acuerdo	1	5%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 6.** *Factores motivacionales*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 41% indicaron que solo algunas veces están de acuerdo con los factores motivacionales con los que cuenta la empresa, del mismo modo el 5% indicaron que están totalmente en desacuerdo, asimismo el 23% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo con los factores motivacionales, como también se observa que el

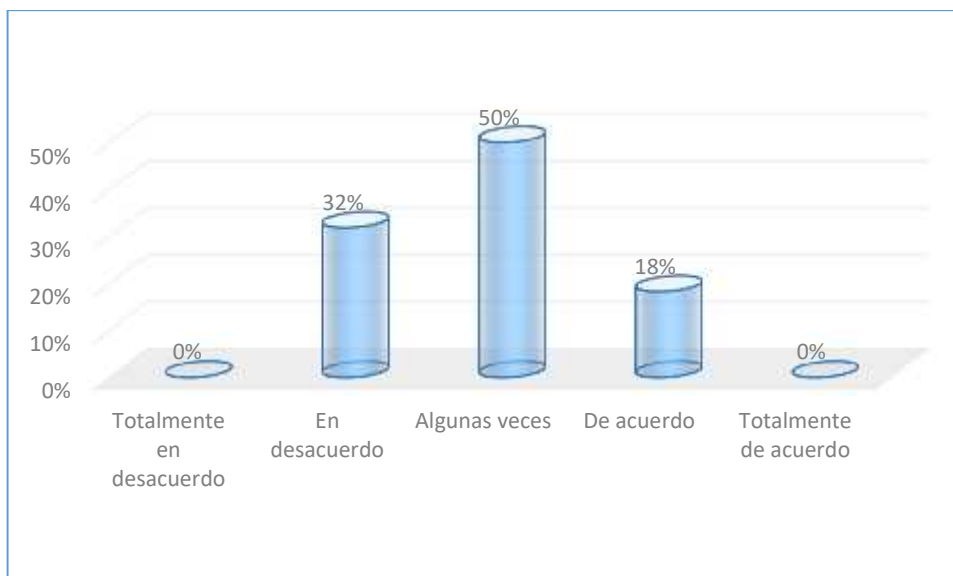
27% de los colaboradores encuestados indicaron que están de acuerdo y por último el 5% del total de encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con los factores motivacionales con los que cuenta la empresa; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador simplificación del cargo es la que más resalta en dicha dimensión, lo que quiere decir que la empresa realiza procesos de racionalización para una mayor agilización del trabajo, proporcionando un mejor servicio al menor costo; así mismo se notó que el indicador libertad de decisión es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que los colaboradores en muchas ocasiones las decisiones que toman no son tomadas en cuenta por sus superiores.

**Tabla 7.**

*Delegación de responsabilidades*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	32%
Algunas veces	11	50%
De acuerdo	4	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 7.** *Delegación de responsabilidades*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 50% indicaron que algunas veces los colaboradores no cumplen con las delegaciones de responsabilidades, como también se observa que el 32% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo, así mismo el 18% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con las delegación de responsabilidades que tiene cada trabajador; debido a que cada uno de ellos tiene diferentes funciones que cumplir de acuerdo al puesto y/o cargo en el que se encuentran, con el fin de conseguir las metas propuestas ; así mismo muestra falencias en cuanto a la delegación de responsabilidades de las distintas áreas con las que cuenta la empresa.

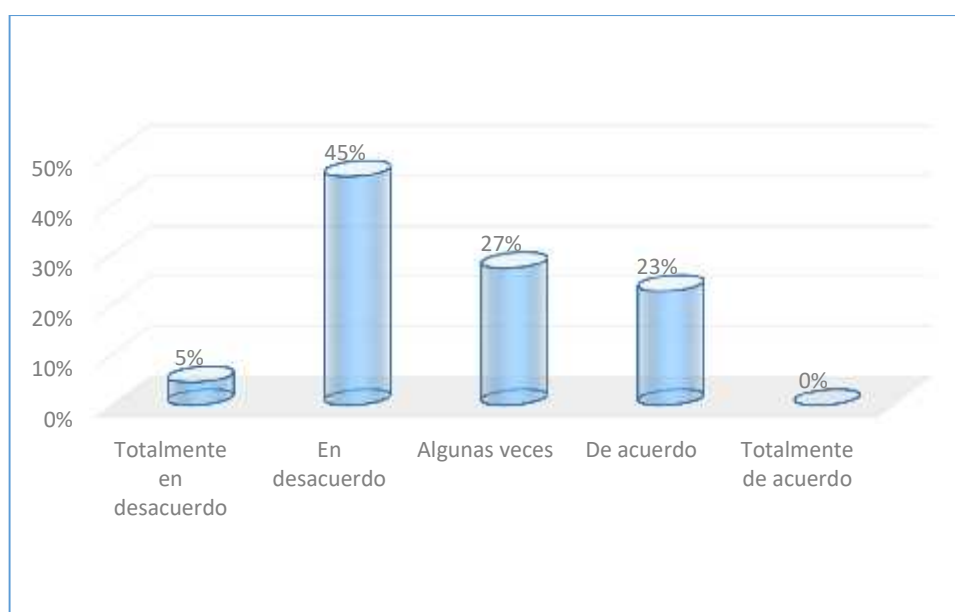


**Tabla 8.**

*Libertad de decisión*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	10	45%
Algunas veces	6	27%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 8.** *Libertad de decisión*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 45% indicaron que están en desacuerdo con la libertad de decisión que les brinda la empresa, como también se observa que el 5% de los colaboradores encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 27% de los encuestados indicaron que algunas veces tienen libertad de decisión y por último el 23% del total de los colaboradores encuestados manifestaron que están de acuerdo; debido a que los superiores brindan la libertad de opinión o métodos para el desarrollo de las

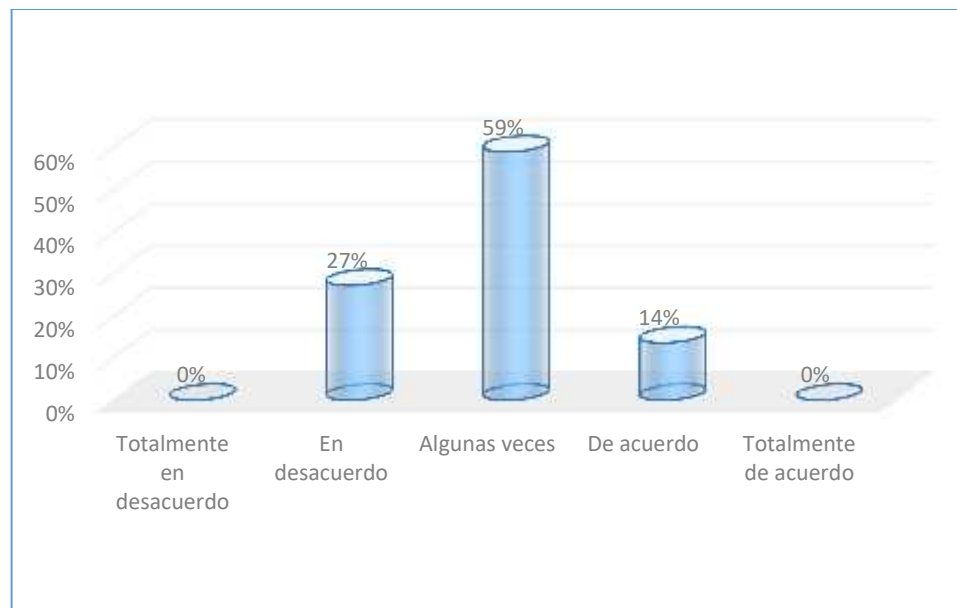
actividades individuales; así mismo muestra falencias en cuanto a las decisiones tomadas, debido a que en ocasiones de veces no son respetadas por los superiores.

**Tabla 9.**

Ascensos

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	27%
Algunas veces	13	59%
De acuerdo	3	14%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 9.** Ascensos

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados en la barra se observa que el 59% indicaron que algunas veces se dan ascensos en la, como también se observa que el 27% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo con los ascensos

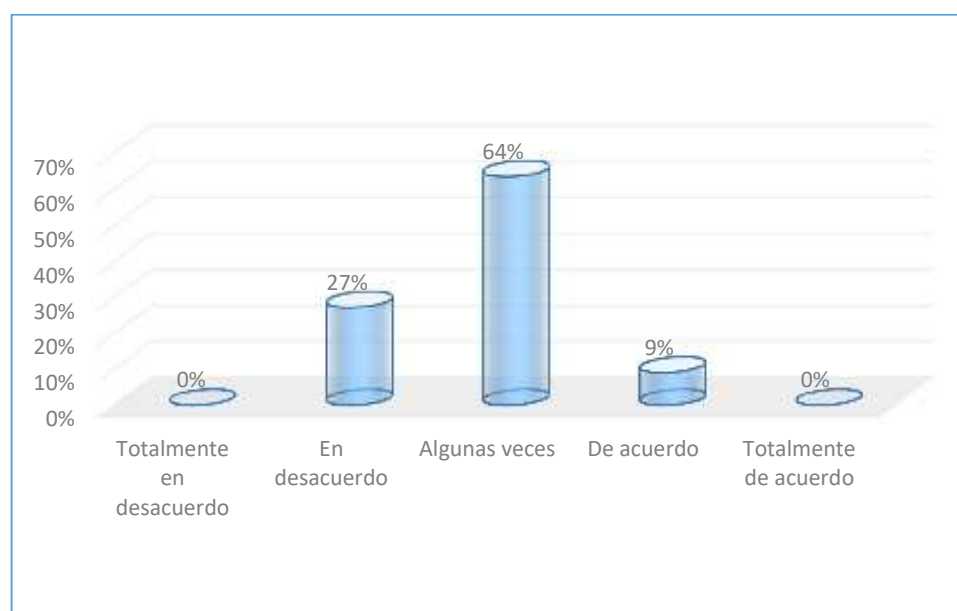
que da la empresa, debido a que consideran que muy pocas veces se ve que un colaborador suba de nivel, así mismo el 14% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con los ascensos que realiza la empresa Casamar acabados y ferretería; por lo tanto, se observó que en dicha empresa los trabajadores difícil asciende de puestos, debido a que cada personal se desarrolló en el puesto en el que se encuentran mas no están en la capacidad de asumir otros cargos.

**Tabla 10.**

*Utilización de habilidades*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	27%
Algunas veces	14	64%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 10.** *Utilización de habilidades*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

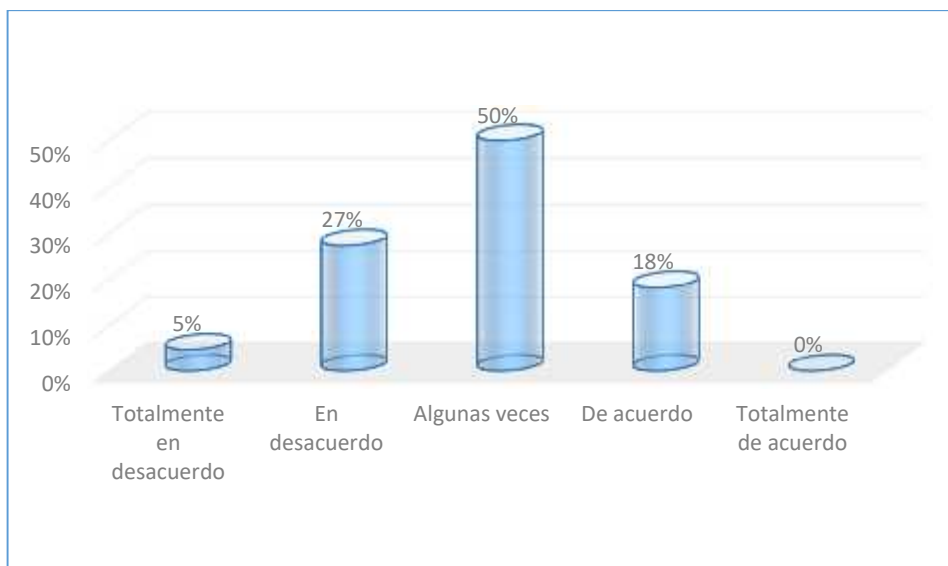
**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 64% indicaron que algunas veces ponen en práctica sus habilidades para el cumplimiento de sus funciones, como también se observa que el 27% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo, así mismo el 9% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con la utilización de Habilidades; debido a que cada trabajador tiene que implementar sus propios métodos y/o habilidades para el desarrollo de sus actividades tanto grupales como individuales, con la finalidad de lograr el cumplimiento de las metas y/o objetivos trazados por Casamar acabados y ferretería.

**Tabla 11.***Formulación de objetivos*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	6	27%
Algunas veces	11	50%
De acuerdo	4	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 11.** *Formulación de objetivos*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

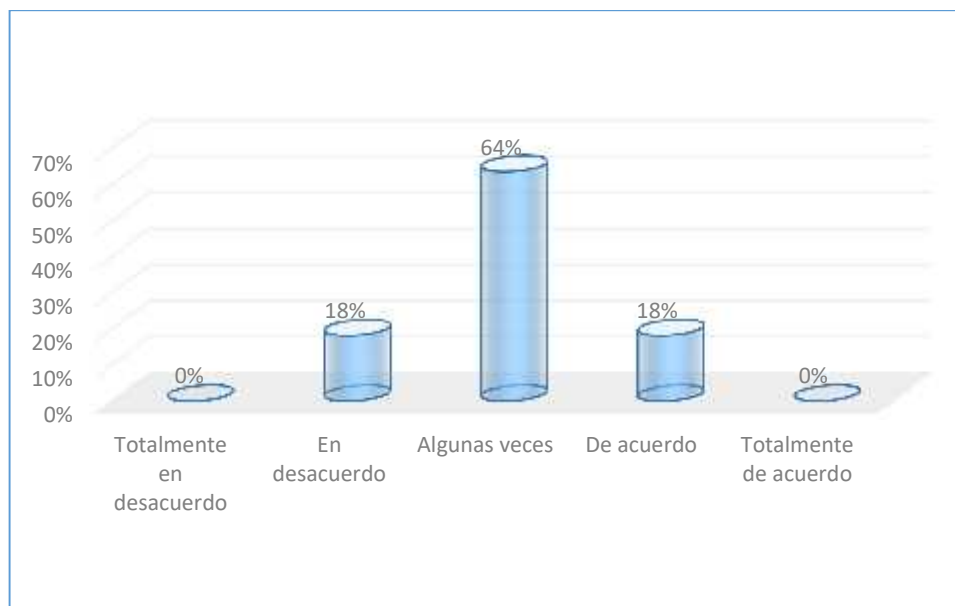
De los 22 clientes encuestados, en la barra se observa que el 50% indicaron que algunas veces la formulación de objetivos es la correcta, como también se observa que el 5% de los colaboradores encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 27% manifestaron que están en desacuerdo y por último el 18% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con la formulación de objetivos de la empresa Casamar acabados y ferretería; debido a que la empresa hace participe al colaborador en la formulación de los objetivos a conseguir; así mismo muestra falencias debido a que la empresa no recompensa a sus colaboradores por la consecución de objetivos y metas propuestas por la empresa, haciendo que estos no se sientan motivados e identificados con la institución.

**Tabla 12.**

*Satisfacción del cargo*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	18%
Algunas veces	14	64%
De acuerdo	4	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 12.** *Satisfacción del cargo*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados en la barra se observa que el 64% indicaron que algunas veces la organización realiza procesos de racionalización para una mayor agilización del trabajo, como también se observa que el 18% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo, así mismo el 18%

de los encuestados indicaron que están de acuerdo con la simplificación del cargo; debido a que la empresa realiza mejora continua en procesos para el mejor desenvolvimiento del colaborador en su centro de labor, obteniendo así una mejora en cuanto al desenvolvimiento de cada individuo.

**Tabla 13.**

*Enriquecimiento del cargo*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	27%
Algunas veces	14	64%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 13.** *Enriquecimiento del cargo*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 64% indicaron que algunas veces la empresa capacitaciones para el enriquecimiento del cargo, como

también se observa que el 27% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo, así mismo el 9% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con el enriquecimiento del cargo que realiza la empresa Casamar acabados y ferretería; debido a que la empresa solo en ocasiones realiza capacitaciones a sus personal acerca del cargo o puesto en el que ocupa, de tal manera que estos que estos no se sienten motivados y satisfechos con sus desempeños.

### 3.2. Evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.

**Tabla 14.**

*Satisfacción laboral*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	5	23%
Algunas veces	9	41%
De acuerdo	6	27%
Totalmente de acuerdo	1	5%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.





#### **Figura 14. Satisfacción laboral**

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

#### **Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 41% indicaron que la satisfacción laboral solo en algunas veces los trabajadores se sienten satisfechos en su puesto de trabajo, del mismo modo el 5% indicaron que están totalmente en desacuerdo, asimismo el 23% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo con la satisfacción laboral, como también se observa que el 27% de los colaboradores encuestados indicaron que están de acuerdo con la satisfacción laboral, es decir al comportamiento que asume el colaborador en cuanto al desenvolvimiento en su puesto de trabajo y a al logro de los objetivos organizacionales de la empresa y solo el 5% indicaron que están totalmente de acuerdo; de igual modo la dimensión condiciones de trabajo es la que más resalta en dicha variable, lo que nos indica que los colaboradores perciben a gusto con el ambiente psicológico con el que cuenta la empresa Casamar acabados y ferretería. Así mismo la dimensión reto del trabajo es la que menos resalta en la variable, debido a que algunos de los colaboradores manifestaron que no se sienten muy a gusto con algunas políticas de la empresa y algunas relaciones entre directivos y empleados.

#### **Tabla 15.**

*Compatibilidad entre la responsabilidad y el puesto de trabajo.*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	18%
Algunas veces	14	64%
De acuerdo	3	14%
Totalmente de acuerdo	1	5%
	22	100%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 15.** *Compatibilidad entre la responsabilidad y el puesto de trabajo*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 64% indicaron que solo algunas veces están de acuerdo con la coexistencia entre la personalidad y el puesto de trabajo, del mismo modo el 18% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo con la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, como también se observa que el 14% de los colaboradores encuestados indicaron que están de acuerdo y por último el 5% manifestaron que están totalmente de acuerdo; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador talentos adecuados es la que más resalta en dicha dimensión, lo que quiere decir que la empresa cuenta con trabajadores con el perfil que el puesto lo requiere; así mismo se notó que el indicador habilidades es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que no todos los trabajadores aplican todas sus habilidades y/o conocimientos para el desarrollo o cumplimiento de sus tareas asignadas.

**Tabla 16.**

*Talentos adecuados*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	23%
Algunas veces	15	68%
De acuerdo	2	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 16.** *Talentos adecuados*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

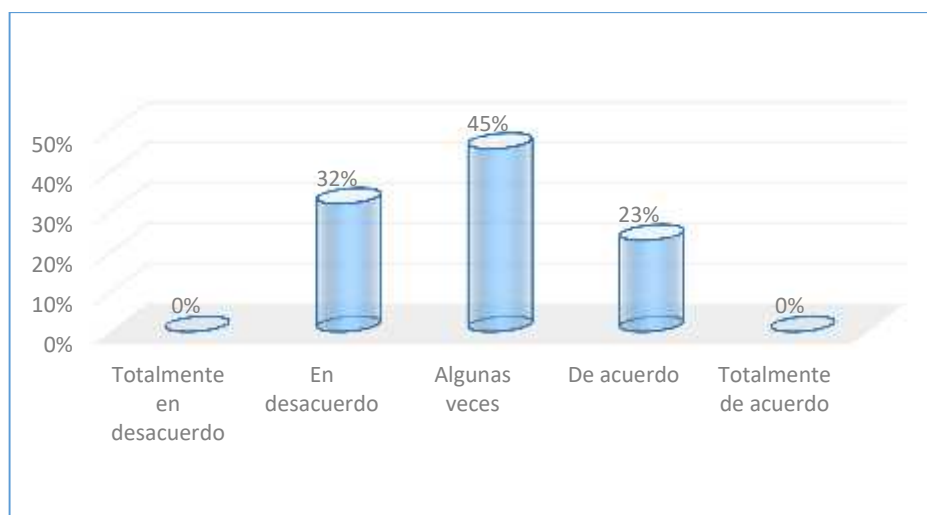
De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 68% indicaron que la organización algunas veces contrata talentos adecuados de acuerdo al perfil del puesto que lo requiere, como también se observa que el 23% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo, así mismo el 9% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con el personal de la empresa Casamar acabados y ferretería; debido a que mayormente la empresa capta personal con el perfil del área o puesto, de tal manera que estos no pueden

ascender porque la empresa no les brinda esas facilidades de hacer línea de carrera.

**Tabla 17. Habilidades**

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	32%
Algunas veces	10	45%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 17. Habilidades**

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 45% indicaron que el personal algunas veces ponen en práctica sus habilidades para la solución de problemas, como también se observa que el 32% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo, así mismo el 23% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con las habilidades que desempeña el personal de la empresa Casamar acabados y ferretería; debido a que algunos de los trabajadores aplica todas sus habilidades para el cumplimiento de tus

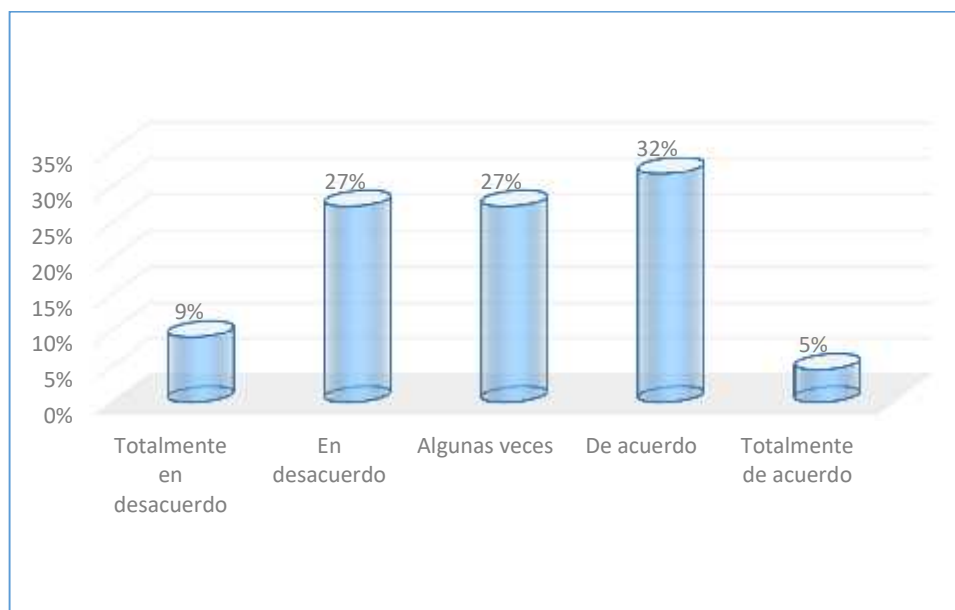
tareas asignadas, como también muestra falencias debido a que algunos de los colaboradores opinaron que no todos los trabajadores de la empresa cuentan con las habilidades necesarias que el puesto lo requiere.

**Tabla 18.**

*Reto del trabajo*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	2	9%
En desacuerdo	6	27%
Algunas veces	6	27%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de acuerdo	1	5%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 18.** *Reto del trabajo*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 32% indicaron que están de acuerdo con el reto del trabajo dentro de la empresa Casamar acabado y ferretería, del mismo modo el 9% de los encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo, como también se observa que el 27%, asimismo el 27% del total de los trabajadores encuestados manifiestan que algunas veces y por último el 5% manifestaron que están totalmente de acuerdo con los retos del trabajo que propone la empresa; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador significación de la tarea es el que más resalta en dicha dimensión, lo que quiere decir que cada trabajador tiene diferentes tareas y cada una de ellas es muy importante y valiosa para la empresa; así mismo se notó que el indicador autonomía es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que no todos los trabajadores se encuentran en la capacidad de toma de decisiones para las posibles soluciones de los problemas suscitados dentro de la empresa.

**Tabla 19.**

*Variedad de habilidades*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	32%
Algunas veces	15	68%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 19.** *Variedad de habilidades*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 68% indicaron que el personal algunas veces ponen en práctica la variedad de habilidades que poseen para las posibles soluciones de problemas suscitados dentro de la empresa, como también se observa que el 32% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo con la variedad de habilidades, debido a que existen áreas de trabajo que para ser ejecutados necesitan de una variedad de actividades para su ejecución, de tal forma que algunos de los trabajadores no están en las condiciones de poder desarrollarlo con mayor facilidad.

**Tabla 20.**

*Identidad de la tarea*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	45%
Algunas veces	5	23%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 20.** *Identidad de la tarea*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 45% indicaron que están en desacuerdo con la identidad de la tarea, como también se observa que el 23% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo con la identidad de la tarea, así mismo el 32% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con la identidad de la tarea, debido a que algunos de los trabajadores si tienen la capacidad de identificar la tarea a realizar y lo ejecutan sin mayor dificultades, haciendo que se sientan bien consigo mismos; de tal forma que también existen falencias debido a que para algunos de los trabajadores el puesto o las ‘funciones que realizan no les hace sentir realizados.



**Tabla 21.**

*Significación de la tarea*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	32%
Algunas veces	11	50%
De acuerdo	4	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 21.** *Significación de la tarea*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 50% indicaron que algunas veces están de acuerdo con la significación de la tarea, como también se observa que el 32% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo con la significación de la tarea, así mismo el 18% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con la significación de la tarea, debido a que los trabajadores sienten que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra dentro de la empresa; de tal forma que también existen falencias debido a que

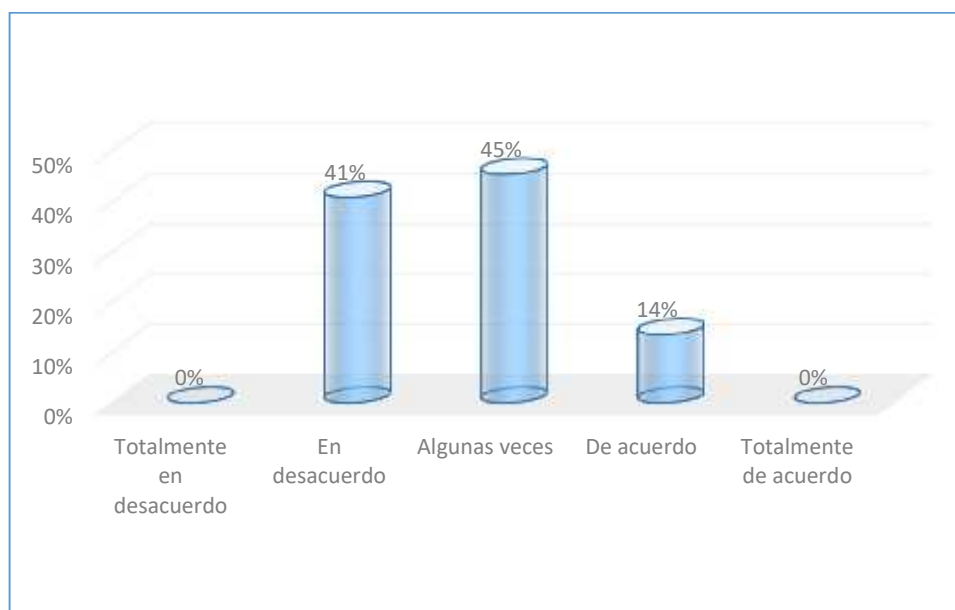
para algunos de los trabajadores siente que no son tan útil algunas de las funciones que realizan y le son asignadas por sus superiores.

**Tabla 22.**

*Autonomía*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	41%
Algunas veces	10	45%
De acuerdo	3	14%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 22.** *Autonomía*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 45% indicaron que algunas veces están de acuerdo con la autonomía, como también se observa que el 41% de los colaboradores encuestados indicaron que están en desacuerdo con la

autonomía de la empresa, así mismo el 14% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con la autonomía que les brinda la empresa, debido a que los superiores mayormente no les brinda a los colaboradores la libertad de la toma de decisiones para la solución de problemas suscitados dentro del área en el que se encuentran, debido a que mayormente no se encuentran en la capacidad de tomar decisiones para contribuir con la solución de problemas dentro de la empresa.

**Tabla 23.**

*Retroalimentación del puesto mismo*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	45%
Algunas veces	7	32%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 23.** *Retroalimentación del puesto mismo*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

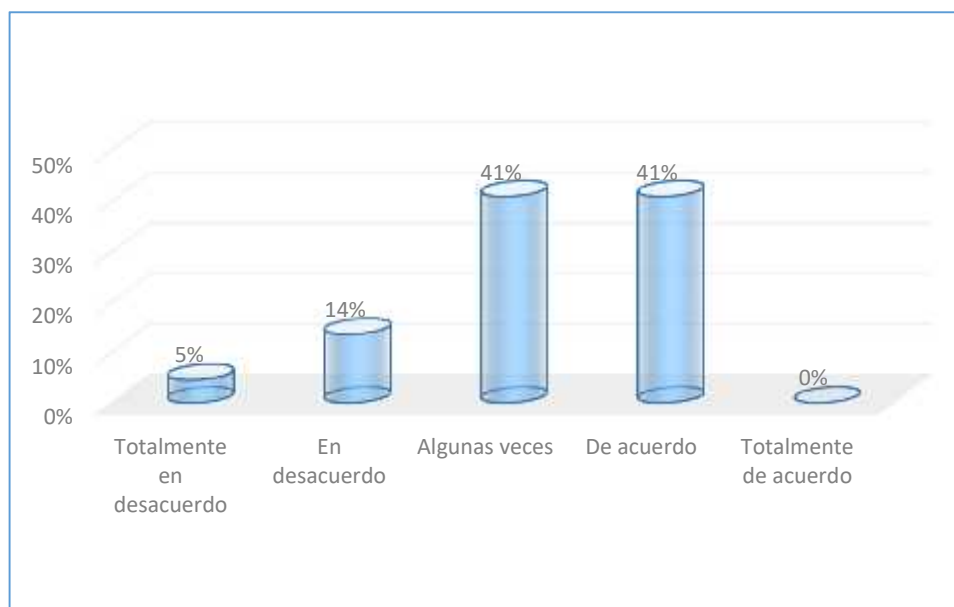
De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 45% indicaron que están en desacuerdo con la retroalimentación del puesto mismo, como también se observa que el 32% de los colaboradores encuestados indicaron algunas veces la empresa hace retroalimentación del puesto mismo, así mismo el 23% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con la retroalimentación del puesto que realiza la empresa, debido a que los trabajadores cumplen con las tareas encomendadas por sus superiores de tal manera que ellos buscan la forma de como cumplir con sus actividades individuales a pesar que desconocen el método como hacerlo; así mismo existen falencias, debido a que la empresa no se preocupa por hacer saber el avance de sus trabajos que realizan, así mismo la empresa no capacita constantemente a su personal acerca de los nuevos avances tecnologías para que faciliten su trabajo.

**Tabla 24.**

*Condiciones de trabajo*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	3	14%
Algunas veces	9	41%
De acuerdo	9	41%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 24.** *Condiciones de trabajo*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 41% indicaron que están de acuerdo con las condiciones de trabajo que les da la empresa Casamar acabado y ferretería, del mismo modo el 41% de los encuestados indicaron que algunas veces, así mismo el 5% del total de los encuestados mencionaron que están totalmente en desacuerdo, como también se observa que el 14%, del total de los trabajadores encuestados manifestaron que están totalmente en desacuerdo con

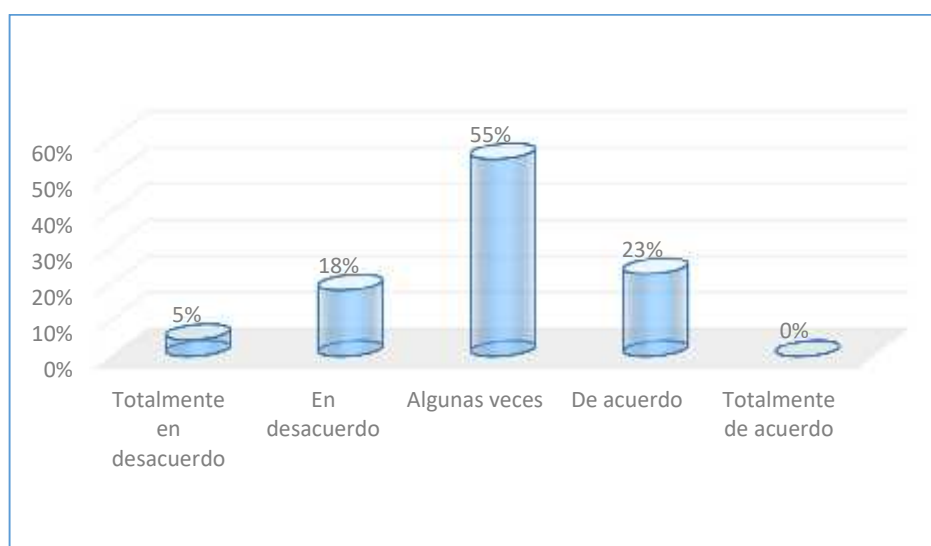
los con las condiciones de trabajo que propone la empresa; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador ambiente psicologico es el que más resalta en dicha dimensión, lo que quiere decir que los trabajadores en su mayoría se sienten cómodos con respecto a su cultura y clima organizacional de la empresa Casamar acabados y ferretería; así mismo se notó que el indicador ambiente de trabajo es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que algunos de los trabajadores no se sienten conforme en cuanto al medio físico de la empresa, debido a que ellos no se pueden desenvolver eficientemente por tales motivos.

**Tabla 25.**

*Ambiente de trabajo*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	4	18%
Algunas veces	12	55%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 25.** *Ambiente de trabajo*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

### **Interpretación:**

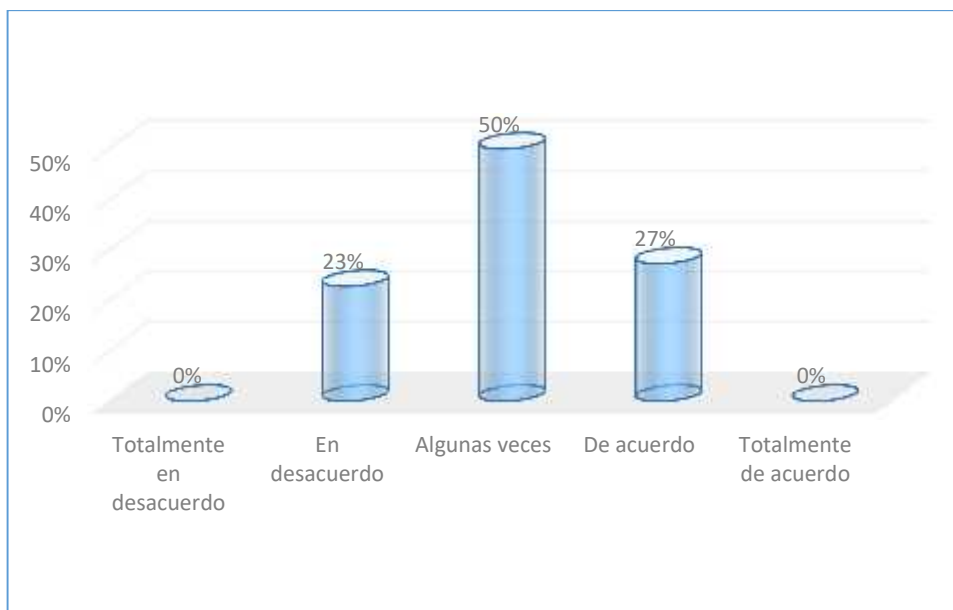
De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 55% indicaron que algunas veces se sienten cómodos con el ambiente de trabajo, como también se observa que el 5% de los colaboradores encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo con el ambiente de trabajo, como también el 18% del total de los encuestados manifestaron que están en desacuerdo, así mismo el 23% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con el ambiente de trabajo que tiene la empresa, debido a que algunos de los colaboradores manifiestan que sus superiores cuentan con la distribución física de sus áreas o puestos de trabajo facilita la realización de sus labores, así mismo muestra falencias debido a que en mayor parte de los colaboradores mencionaron que no se sienten a gusto con el medio físico de sus áreas, haciendo que las condiciones de trabajo aporten al desempeño de sus laborales.

**Tabla 26.**

#### *Ambiente de psicología*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	23%
Algunas veces	11	50%
De acuerdo	6	27%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 26.** *Ambiente psicológico*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 50% indicaron que algunas veces se sienten cómodos con el ambiente psicológico, como también se observa que el 23% del total de los encuestados manifestaron que están en desacuerdo, así mismo el 27% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con el ambiente de psicológico que tiene la empresa, debido a que los colaboradores mencionan que están de acuerdo con la cultura y clima organizacional de la empresa Casamar acabados y ferretería, así mismo muestra falencias debido a que el ambiente creado por los compañeros no es tan adecuado para el desempeño de sus funciones.

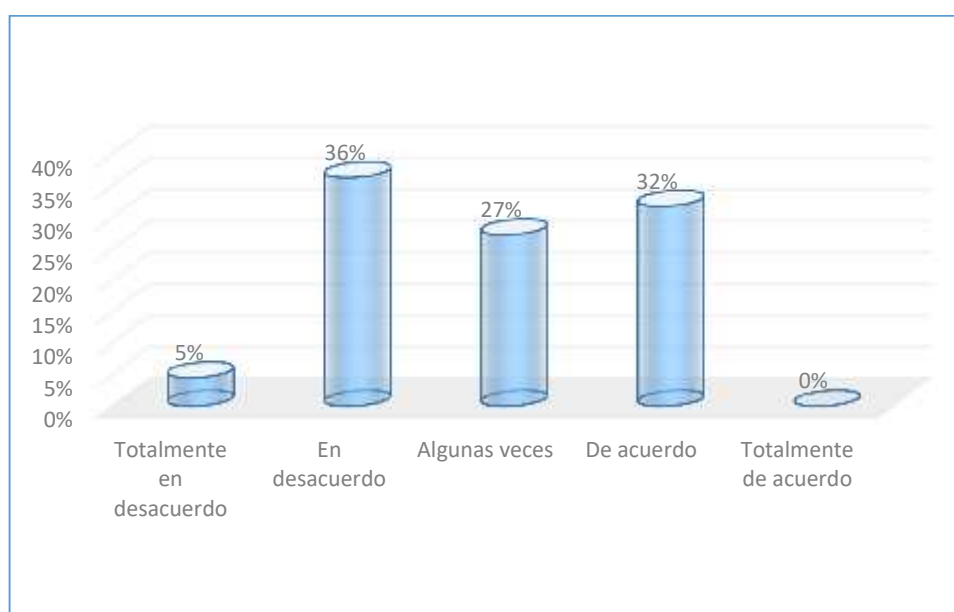


**Tabla 27.**

*Apoyo de colegas*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	8	36%
Algunas veces	6	27%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 27.** *Apoyo de colegas*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 36% indicaron que están en desacuerdo con respecto al apoyo de colegas, del mismo modo el 5% de los encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo, como también se observa que el 27% manifestaron algunas veces, asimismo el 32% del total de los trabajadores encuestados manifestaron que están de acuerdo con el apoyo de los colegas. De tal forma en dicha dimensión se evidencia el indicador necesidades de interacción social, debido a que en la empresa Casamar acabados

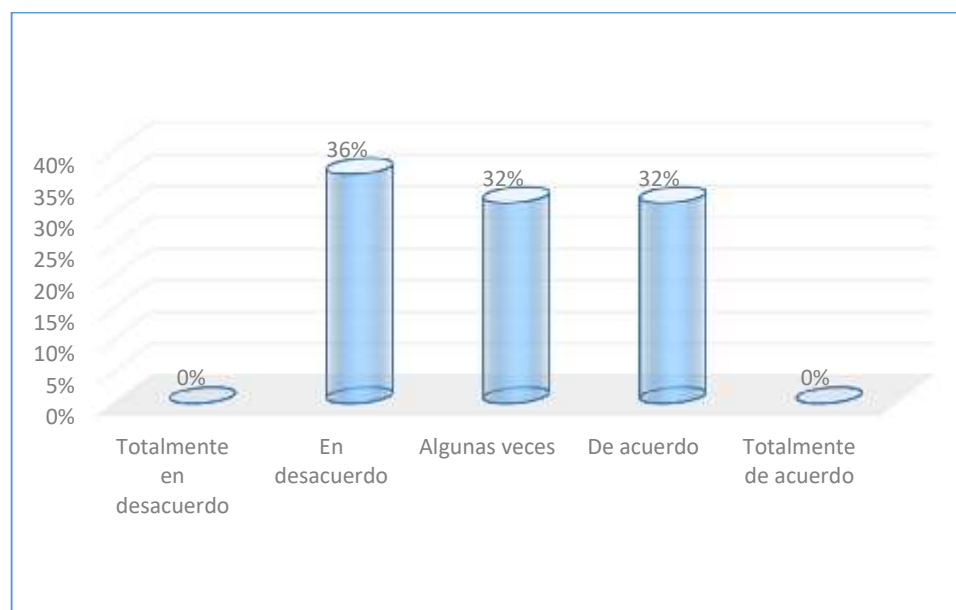
y ferretería no tienen una muy buena relación entre superiores y colaboradores, de tal forma que esto genera desventajas ya que los trabajadores no se sienten a gusto y por tal motivo no existe el compañerismo entre trabajadores.

**Tabla 28.**

*Sistema de recompensas y beneficios laborales*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	36%
Algunas veces	7	32%
De acuerdo	7	32%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 28.** *Sistema de recompensa y beneficios laborales*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa el 36% indicaron que están en desacuerdo con el sistema de recompensas y beneficios laborales de la empresa, del mismo modo el 32% de los encuestados indicaron que algunas veces están

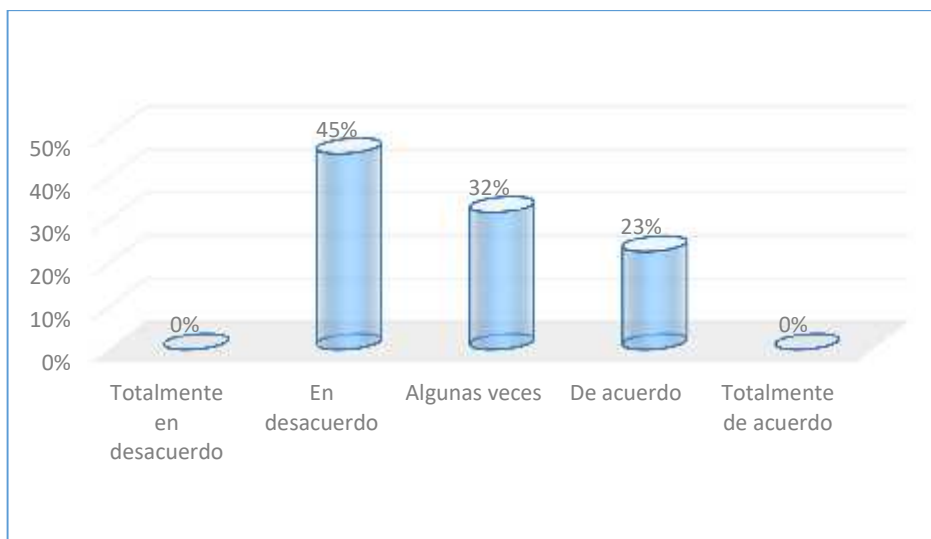
de acuerdo con el sistema de recompensas de desarrolla la organización, como también se observa que el 32% de los colaboradores encuestados indicaron que están de acuerdo; al mismo tiempo se da a conocer que el indicador satisfacción con el sistema de beneficios laborales es la que más resalta en la dimensión, lo que quiere decir que los colaboradores están de acuerdo con los beneficios y/o acuerdos laborales que establecen por la consecución de las tareas establecidas; así mismo se notó que el indicador satisfacción con el sistema de promociones y ascensos es la que menos resalta en la dimensión, lo que quiere decir que en la empresa Casamar acabados y ferretería no brinda ascensos a su personal.

**Tabla 29.**

*Satisfacción del salario*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	45%
Algunas veces	7	32%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 29.** *Satisfacción con el salario*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

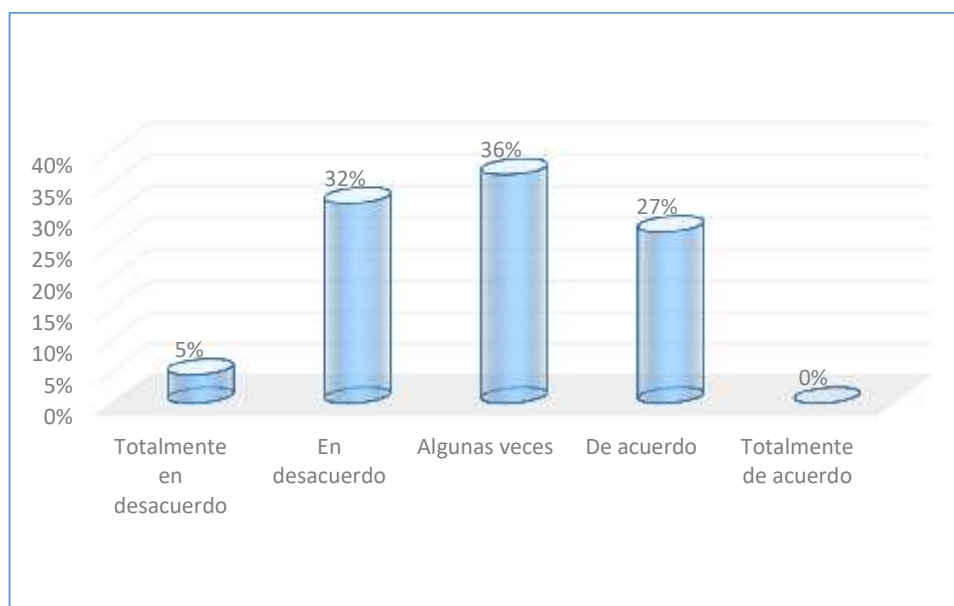
De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 45% indicaron que están en desacuerdo con la satisfacción del salario que les proporciona la empresa, como también se observa que el 32% del total de los encuestados manifestaron que algunas veces están de acuerdo con la satisfacción de del salario, así mismo el 23% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con la satisfacción del salario que les brinda la empresa, debido a que algunos de los colaboradores sienten que su remuneración es de acorde al mercado o a las funciones que desempeñan, así mismo muestra falencias debido a que en su mayoría de trabajadores no se sienten contestos con los incentivos que les proporciona la empresa.

**Tabla 30.**

*Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	7	32%
Algunas veces	8	36%
De acuerdo	6	27%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 30.** *Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados en la barra se observa que el 36% indicaron que algunas veces están de acuerdo con respecto a la satisfacción con el sistema de promociones y ascensos que les proporciona la empresa, como también se observa que el 5% del total de los encuestados manifestaron que están totalmente en desacuerdo, como también el 32% de los trabajadores manifestaron que están en desacuerdo con la satisfacción con el sistema de promociones y ascensos, así mismo el 27% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con

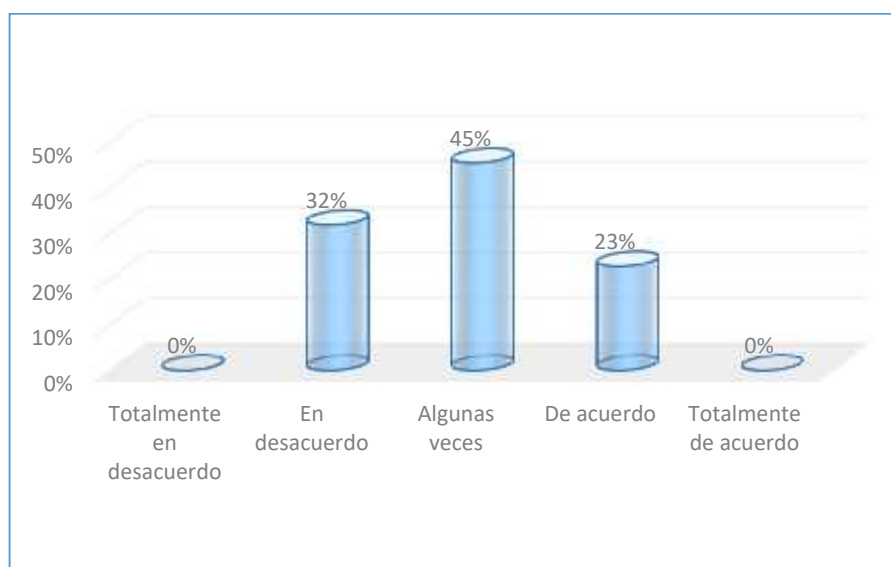
el sistema de promociones y ascensos que les brinda la empresa, debido a que algunos de los colaboradores sienten se sienten conforme con las promociones que les brinda la empresa, así mismo muestra falencias debido a que los superiores ocasionalmente no valoran el esfuerzo que realizan los trabajadores para conseguir de los objetivos, de tal manera que no les brindan ascensos en sus puestos.

**Tabla 31.**

*Satisfacción con el sistema de beneficios laborales*

<b>Intervalos</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	32%
Algunas veces	10	45%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	22	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.



**Figura 31.** *Satisfacción con el sistema de beneficios laborales*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto.

**Interpretación:**

De los 22 encuestados, en la barra se observa que el 45% indicaron que algunas veces están de acuerdo con respecto a la satisfacción con el sistema de beneficios laborales que les brinda la empresa, como también se observa que el 32% de los trabajadores manifestaron que están en desacuerdo con la satisfacción con el sistema de beneficios laborales, así mismo el 23% del total de encuestados manifestaron que están de acuerdo con el sistema de beneficios laborales que les brinda la empresa, debido a que algunos de los colaboradores manifestaron que la empresa les brinda beneficios laborales adicionales a los que menciona la ley; así mismo muestra falencias debido a que la empresa no brinda los beneficios a todos sus trabajadores.

**3.3. Analizar el grado de relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo, 2017.**

		<b>Correlaciones</b>	
		MOTIVACION	SATISFACCION LABORAL
MOTIVACION	Correlación de Pearson	1	,994**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,994**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

De los valores obtenidos conforme con el coeficiente de correlación del Pearson, se tiene una correlación de 0.994, lo que señala que, si existe una relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, a que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), es decir la motivación tiene relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los colaboradores manifiestan que en mayor parte se sienten a gusto con las actividades y obligaciones relacionadas con el puesto en el que esta, generándoles satisfacción laboral y estos se sientan a gusto consigo mismo, el autor, Sum, M. (2015). En trabajo coincide con dichos resultados, al expresar que la motivación genera satisfacción en el personal administrativo de la empresa, por lo que se sienten cómodos con las labores que realizan y entusiasmados con los incentivos y recompensas percibidos por su buen desempeño en el cumplimiento de sus labores, es así que motivación es fundamental para el óptimo desempeño del personal , el estudio realizado al personal de una corporación de alimentos revelo que el desempeño del personal depende mucho de lo motivados que estos estén, es por esto que el autor determina que los incentivos y recompensas que perciben los colaboradores son elementos fundamentales para el eficiente desempeño en el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, así mismo Zavala, O. (2014) en su investigación citada refuerza los resultados encontrados al manifestar que por lo general se evidencia que los colaboradores de la organización se encuentran motivados y satisfechos con la labor que realizan dentro de la misma; así mismo se pudo comprobar que a mayor ingreso mayor motivación, por otro lado cabe indicar que los ingresos mensuales no simboliza un diferenciador significativo en la motivación y satisfacción ya que también se consideran otros elementos importantes para la motivación y satisfacción de los colaboradores.

La organización no cuenta con un buen ambiente de trabajo para todos los trabajadores, de tal forma cuentan con dificultades para el cumplimiento de las actividades encomendadas por la empresa, no existe una muy buena relación entre jefes y colaboradores, por lo tanto no hay una mayor confraternidad y confianza entre ambos, ante este resultado, García, D. (2015) en su investigación citada, discrepa de dichos resultados al manifestar que el nivel de satisfacción dentro de la organización se mide en base a distintos factores tales como: reconocimiento, promoción ascenso y posibilidad de crecimiento y el ambiente laboral, en base a estos factores los colaboradores indican que están medianamente satisfechos, así mismo existen factores externo o higiénicos pero dichos factores no generan insatisfacción en los colaboradores, concordando lo mencionado por Vela, R. (2014) quien hace mención



que los trabajadores de la organización se encuentran mínimamente motivados y esto se ve reflejado en el desgano de los colaboradores y en la poca identificación de los trabajadores para con la empresa, todo esto se traduce en un bajo desempeño de sus actividades, siendo un mayor porcentaje de colaboradores (52.5%) que lo afirman y todo esto le atribuyen a una pésima gestión por parte de la administración.

## V. CONCLUSIÓN

- 5.1. La motivación en la empresa Casamar acabados y ferretería Tarapoto tienen un nivel regular, es decir los colaboradores manifiestan que en mayor parte se sienten a gusto con las actividades y obligaciones relacionadas con el puesto en el que esta, generándoles satisfacción laboral y estos se sientan a gusto consigo mismo, sin embargo algunos de los colaboradores no se sienten muy a gusto con algunas políticas de la empresa y algunas relaciones entre directivos y empleados.
- 5.2. La satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017, tiene un nivel regular, es decir, la empresa cuenta con trabajadores con el perfil que el puesto lo requiere, los trabajadores cumplen con las tareas encomendadas por sus superiores de tal manera que ellos buscan la forma de como cumplir con sus actividades individuales, sin embargo se observa problemas debido a que la organización no les brinda esas facilidades de hacer línea de carrera, existen áreas de trabajo que para ser ejecutados necesitan de una variedad de actividades para su ejecución, de tal forma que algunos de los trabajadores no están en las condiciones de poder desarrollarlo con mayor facilidad, los superiores mayormente no les brinda a los colaboradores la libertad de tomar decisiones para la resolución de problemas suscitados entro del área en el que se encuentran.

- 5.3.** De los valores alzándolos conforme al coeficiente de correlación del Pearson, se tiene una correlación de 0.994, en lo que se encontró una relación positiva siendo esta relación muy significativa, debido a que el valor de significancia es 0.000 es menor a 0.05, concluyendo que la motivación tiene relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Crear políticas de incentivos laborales para los colaboradores, así mismo realizar actividades recreativas para tratar de fortalecer los lazos de amistad y confianza con todos los trabajadores de la empresa.
- 6.2.** Capacitar al personal en temas de seguridad laboral y brindar al personal las herramientas mínimas sobre todo a los encargados de almacén, brindar al colaborador libre autonomía para poder decidir de cómo realizar su trabajo para una mejor eficiencia.
- 6.3.** Crear programas motivacionales (charlas, juegos, incentivos) que permita al colaborador estar motivado y pueda desarrollar sus funciones de manera eficiente, lo que se verá reflejado en la satisfacción y el buen clima laboral que pueda generar dentro de la empresa.

## VII. REFERENCIAS

- Arrieta, M. (2014). *Evaluación de los factores de motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín – Tarapoto*, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/464>
- Bastardo, N. (2009) *Satisfacción Laboral del Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental de Guayana*. Disponible: [http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s03/s03\\_art01.pdf](http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s03/s03_art01.pdf).
- Chávez, W. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Agromolinos industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco – 2016*, (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, recuperada de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9784>
- Chiavenato, I. (2004) *administración de recursos humanos*, Quinta edición, Colombia: Editorial McGRAW-WILL INTERAMERICANA S.A.
- Fischman, P. (2014). *Motivación360°*.Lima: EditorialPlaneta
- García, D. (2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo*, (Tesis de pregrado). Valencia: Universidad Politécnica de Valencia,recuperado de

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13547/GARCIA%20MENENDEZ,%20DEBORAH.pdf?sequence=2>

García D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Recuperado el 02 de octubre de 2017 de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

García, V. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables*, (Tesis de pregrado). Universidad de Valladolid, Valladolid, recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*, (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4727/GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_OBREROS\\_INVESTIGACIONES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4727/GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION_SATISFACCION_LABORAL_OBREROS_INVESTIGACIONES.pdf?sequence=1)

García, L. (2015). *Estudio de la motivación laboral de la empresa JVP Ingenieros Constructores S.C.R.L. según Herzberg, año 2014*, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura, recuperado de [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)

Hernández (2010). *Metodología de investigación científica*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Koontz,H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012) *Administración: una perspectiva global y empresarial*, México, Editorial McGraw-Hill interamericana editores S.A.

Márquez, M. (2010). *Satisfacción Laboral*. Recuperado el 02 de octubre de 2017 de: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/satisfaccionlaboral/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral/).

Márquez, M. (2002). *Satisfacción laboral*. Recuperado el 02 de octubre de 2017 de: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>.

Petri, L y Govern, S (2004). *Mencionan la motivación en sus diferentes dimensiones*. Recuperado: <https://psikipedia.com/libro/psicologia-de-la-motivacion/1405-dimensiones-en-el-estudio-de-la-motivacion>

- Ribeiro, A. (2003). *Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem S. João*, para concurso de Provas Públicas para professor coordenador na área científica de ciências de enfermagem. Porto
- Robbins, S. (1998) *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana. 8VA. ED.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. Teoría y práctica. México: Prentice Hall. 10ma. Ed.
- Sánchez, R. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*, (Tesis de pregrado). Chimbote: Universidad Cesar Vallejo., recuperado [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%C3%A1nchez\\_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%C3%A1nchez_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*, (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango, recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Valdez, C (2016). *Motivación, concepto y teorías principales*. Recuperado el 02 de octubre de 2017 de: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Valenzuela, J. (2012) *motivación humana D.R.*, México : Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey, recuperado de [ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2919\\_SeminarioIntroduccion\\_CH/rh073\\_version\\_impresa.pdf](ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2919_SeminarioIntroduccion_CH/rh073_version_impresa.pdf)

- Vela, R. (2014) *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Consorcio & Asociados S.A.C. de la ciudad de Tarapoto en el año 2014.*
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*, (Tesis de pregrado). Instituto Politécnico Nacional, México, recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>
- Zeithaml, V y Bitner, L (2002), *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, FIC Graw-Hill Interamericana 2002

# **ANEXOS**

**Título: “Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería, Tarapoto, periodo 2017”**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Técnica e Instrumentos</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b>                      Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la motivación de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.</li> <li>- Evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.</li> <li>- Analizar el grado de relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores</li> </ul>	<p><b>Hipótesis</b></p> <p><b>Hi:</b> La motivación tiene relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.</p> <p><b>Ho:</b> La motivación no tiene relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores en Casamar acabados y ferretería Tarapoto, periodo 2017.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	



No experimental	<b>Población</b>  22 colaboradores	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	
		Motivación	Factores higiénicos	
	Factores motivacionales			
	Muestra  La muestra será la misma que la población debido a que la población es muy pequeña.	Satisfacción	Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	
			Reto de trabajo	
			Condiciones de trabajo	
			Apoyo de colaboradores	
		Sistema de recompensas y beneficios laborales		

## Instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA

Buenos días señor(a) la encuesta a realizarse sirve para recopilar información acerca de la motivación de los trabajadores de la empresa CASAMAR ACABADOS Y FERRETERIA. Marca con una equis (X) la alternativa que mayor le parezca, contando con cinco alternativas las cuales se mencionan a continuación:

**5:** Totalmente de Acuerdo

**4:** De Acuerdo

**3:** Algunas Veces

**2:** En Desacuerdo

**1:** Totalmente en Desacuerdo

<b>FACTORES HIGIENICOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Condiciones de trabajo y comodidad</b>						
1	¿Las condiciones que ofrece la empresa ayudan con su desempeño en el trabajo?					
2	¿Las condiciones y comodidad del centro de trabajo son adecuados para cumplir las actividades encomendadas por la empresa?					
<b>Políticas de organización y administración</b>						
3	¿Las políticas de la empresa contribuyen con la mejora del desempeño?					
4	¿Consideras que las medidas administrativas que maneja la empresa mejoran tu motivación?					
<b>Relaciones con el superior</b>						
5	¿Consideras que la relación que manejas con tus superiores contribuye con la mejora de tu desempeño?					
6	¿Estás de acuerdo con las soluciones que te da tu superior ante un problema que se te presente?					
<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>						
<b>Delegación de responsabilidad</b>						
7	¿Consideras que la delegación de responsabilidades en las distintas áreas es la adecuada?					
8	¿Consideras que las responsabilidades asignadas a tu trabajo son acuerdo a tu descripción de puesto?					
<b>Libertad de decisión</b>						

**VARIABLE: MOTIVACION**

9	¿Tu superior te brinda la libertad de opinión para el desarrollo de sus actividades?					
10	¿Las decisiones que tomas son respetadas por tus superiores?					
<b>Ascensos</b>						
11	¿Consideras que la empresa realiza una adecuada política de ascensos con sus colaboradores?					
<b>Utilización de habilidades</b>						
12	¿El personal aplica sus habilidades técnicas, físicas para el mejor desenvolvimiento de sus funciones?					
<b>Formulación de objetivos</b>						
13	¿Existen premios por la consecución de objetivos y metas de la empresa					
14	¿La empresa hace participe al colaborador en la formulación de los objetivos a conseguir?					
<b>Simplificación del cargo</b>						
15	¿La empresa realiza mejora continua en procesos para el mejor desenvolvimiento del colaborador?					
<b>Enriquecimiento del cargo</b>						
16	¿La empresa le brinda capacitaciones sobre el cargo o puesto en la que Ud. Ocupa?					

## ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar datos acerca de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CASAMAR ACABADOS Y FERRETERIA.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta:

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: Algunas Veces

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo

<b>COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO DE TRABAJO.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Talentos Adecuados</b>						
1	¿Las competencias es de acorde al puesto de trabajo?					
<b>Habilidades</b>						
2	¿Consideras que tus compañeros cuentan con las habilidades que requiere el puesto?					
3	¿Aplicas todas tus habilidades para el cumplimiento de tus tareas asignadas?					
<b>RETO DE TRABAJO</b>						
<b>Variedad de habilidades</b>						
4	¿Consideras que la empresa incentiva al desarrollo de una variedad de habilidades entre sus trabajadores en beneficio de la misma?					
<b>Identidad de la tarea</b>						
5	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?					
6	¿Mi trabajo me hace sentir realizado?					
<b>Significación de la tarea</b>						
7	¿Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra dentro de la empresa?					
<b>Autonomía</b>						

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

9	¿Me encuentro en la capacidad de tomar decisiones para contribuir con la solución de problemas dentro de la empresa?					
<b>Retroalimentación del puesto mismo</b>						
10	¿La empresa se preocupa por hacer saber el avance de mi trabajo?					
11	¿Consideras adecuado la retroalimentación en las falencias que puedo tener en mi trabajo?					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
<b>Ambiente de trabajo</b>						
12	¿La distribución física de las áreas y puestos de trabajo facilita la realización de mis labores?					
13	¿La comodidad que me ofrece las condiciones de trabajo ayuda al desempeño de mis laborales?					
<b>Ambiente psicológico</b>						
14	¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?					
15	¿El ambiente entre jefe y trabajador es apropiado?					
<b>APOYO DE COLABORADORES</b>						
<b>Necesidades de interacción social</b>						
16	¿Considero que soy solidario con mis colegas para el cumplimiento de sus tareas asignadas?					
17	¿La interacción que tengo con mis compañeros de trabajo ayuda a mi desempeño?					
<b>SISTEMA DE RECOMPENSAS Y BENEFICIOS LABORALES</b>						
<b>Satisfacción con el salario</b>						
18	¿Mi sueldo es el apropiado en relación a la labor que realizo?					
19	¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable con relación a otros puestos de trabajo?					
<b>Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos</b>						
20	¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo y me brinda oportunidad de ascenso?					
21	¿Me siento conforme con las promociones que brinda la empresa?					
<b>Satisfacción con el sistema de beneficios laborales</b>						
22	¿La empresa me brinda todos los beneficios de ley?					
23	¿La empresa ofrece beneficios laborales adicionales a los que menciona la ley?					

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karlo Patricia  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Metodología de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Motivación - Satisfacción laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Saldana Pérez Denis

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento presenta consistencia  
teórica y puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2017



Lic. Mtro. Msc. Karlo Patricia Martell Alfaro  
 Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RODRIGUEZ MENDOZA SEGUNDO  
 Institución donde labora : DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO - S.M.  
 Especialidad : Lic. Mag. SECCION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA  
 Autor (s) del instrumento (s): DENIS SALDAÑA PEREZ

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considerará al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE EL INSTRUMENTO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de 11 de 2017



Sello personal y firma

Rodríguez M. Segundo J.  
 Colg. CLAD 7097





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escalante Torres, Julio Alberto  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Talento humano  
 Instrumento de evaluación : Motivación - Satisfacción laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Denis Saldaña Pery

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tienen coherencia con las variables de estudio por lo tanto, está listo para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48Tarapoto, 17 de 11 de 2017

  
 Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
 Lic. N° 19171

Sello personal y firma



## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Tarapoto, 17 de noviembre del 2017

Carta N° 001- 2017-CF-G-T

Sr.: Denis Saldaña Perez

Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo-Tarapoto.

Asunto: Aceptación de tesis de investigación

Por medio de la presente nos dirigimos a Ud. para saludarle muy cordialmente y al mismo tiempo informarle que se aceptado realizar sus investigación denominado "MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN CASAMAR ACABADOS Y FERRETERÍA, TARAPOTO, PERIODO 2017", para el cual se le dará todas las facilidades del caso, al mismo tiempo informarle que el número de colaboradores es de 22.

Sin otro particular, nos despedimos de Ud.

Atentamente,

  
AREVALO RODRIGUEZ MARNITH  
C.E. N° 001  
R.U.C. 20602795240