



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores
administrativos del área de economía de la universidad
nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en administración de negocios - MBA

AUTORA

Br. Rodríguez Alvarez Nancy Julia

ASESOR

Dr. Alex Hernandez Torres

SECCIÓN

Administración de negocios – MBA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencias Funcionales

CHICLAYO – PERÚ

2019

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos
del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Nancy Julia Rodríguez Alvarez
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por Unanimidad

RECOMIENDA:

Pimentel, 02 de Diciembre de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Dra. Mercedes Alejandrina Gallardo Marcon*

SECRETARIO: *Dra. Jacqueline Marpat Saldaña Millán*

VOCAL: *Dr. Alex Miguel Hernández Torres*

[Signature]
[Signature]
[Signature]

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nancy Julia Rodríguez Álvarez egresada del Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 70206016

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autora de la tesis titulada: **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, CAJAMARCA 2018,**

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

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 01 de febrero de 2019

Firma:



Nombres y Apellidos: Nancy Julia Rodríguez Álvarez

DNI: 70206016

DEDICATORIA

A Dios bendito, por cuidarme y brindarme sabiduría, amor y perseverancia en ésta etapa de estudiante, ayudándome a culminar mis estudios de Maestría.

A mis padres, Eduardo y Nancy, por apoyarme durante toda mi existencia.

A mi asesor del curso y todas las personas que colaboraron para el desarrollo de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que siempre está presente, agradezco infinitamente a mis padres Eduardo y Nancy por formar parte de cada proyecto que decido emprender y me apoyan en cada paso que doy; finalmente agradezco a los extraordinarios docentes que me ayudaron durante todo el camino de la investigación.

La autora

PRESENTACIÓN

Srs. Miembros del Jurado:

Presento ante ustedes el Informe de Tesis titulado: “Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018”, estudio realizado en esta institución para poder optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA.

La investigación realizada es de tipo Correlacional, en la cual se busca determinar la relación entre las variables de estudio: motivación y satisfacción laboral, las cuales en el actual mundo laboral son de gran importancia para lograr la realización de los trabajadores y cumplimiento de objetivos institucionales. El estudio se lleva a cabo con la finalidad de identificar aspectos de mejora en el área de economía partiendo del bienestar laboral de sus trabajadores.

ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	48
1.5. Justificación del estudio	49
1.6. Hipótesis	50
1.7. Objetivos	50
II. MÉTODO.....	52
2.1. Diseño de Investigación	52
2.2. Variables, Operacionalización	54
2.3. Población y muestra.....	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
2.5. Métodos de análisis de datos	60
2.6. Aspectos éticos	61
III. RESULTADOS.....	62
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES.....	72
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS.....	74
ANEXOS.....	76
Instrumentos.....	76
Validación de los instrumentos	83
Confiabilidad de los instrumentos	98

Matriz de consistencia	105
Autorización de publicación	106
Acta de originalidad.....	107
Reporte de Turnitin.....	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow	23
Figura 2: Etapas del ciclo de motivación para satisfacer una necesidad	24
Figura 3: Ciclo motivacional con frustración o compensación	25
Figura 4: Teoría de los factores: de satisfacción y de insatisfacción como dos continuos separados.	27
Figura 5: Los 3 factores de la motivación para producir	29
Figura 6: Modelo de expectativas aplicadas.	30
Figura 7: Bases del modelo de expectativa.....	31
Figura 8: Teoría de la expectativa de Lawler III.....	33
Figura 9: Clasificación de la investigación no experimental.....	52
Figura 10: Proceso Cuantitativo.....	53
Figura 11: Solicitud de validación Experto 1.....	83
Figura 12: Validación de Experto 1 - primera parte	84
Figura 13: Validación de Experto 1 - segunda parte.....	85
Figura 14: Validación de Experto 1 - tercera parte	86
Figura 15: Constancia de validación Experto 1	87
Figura 16: Solicitud de validación Experto 2.....	88
Figura 17: Validación de Experto 2 - primera parte	89
Figura 18: Validación de Experto 2 - segunda parte.....	90
Figura 19: Validación de Experto 2 - tercera parte	91
Figura 20: Constancia de validación Experto 2	92
Figura 21: Solicitud de validación Experto 3.....	93
Figura 22: Validación de Experto 3 - primera parte	94
Figura 23: Validación de Experto 3 - segunda parte.....	95
Figura 24: Validación de Experto 3 - tercera parte	96
Figura 25: Constancia de validación Experto 3	97
Figura 26: Resumen de procesamiento de Casos	98
Figura 27: Estadísticas de Fiabilidad	98
Ilustración 28: Resumen de procesamiento de casos	102
Figura 29: Estadísticas de Fiabilidad	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones de Satisfacción, primer grupo de autores	34
Tabla 2: Defunciones de Satisfacción, segundo grupo de autores	35
Tabla 3: Operacionalización de variables.....	57
Tabla 4: Motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018	62
Tabla 5: Motivación y la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018	63
Tabla 6: Motivación y los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018	65
Tabla 7: Factores higiénicos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018	66
Tabla 8: Los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018	68
Tabla 9: Estadísticas del total de elemento Motivación	99
Tabla 10: Estadísticas de total de elemento Satisfacción laboral	103
Tabla 11: Matriz de Consistencia.....	105

RESUMEN

La presente investigación nos permitió realizar un detallado análisis sobre la motivación de los trabajadores del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca y su relación con su satisfacción laboral en el año 2018

La investigación se llevó a cabo con la finalidad de demostrar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, para lo cual se elaboró un cuestionario con 38 preguntas dirigidas a los trabajadores administrativos y se usó la escala de Likert para medir las respuestas, ambos conformar el instrumento utilizado para la investigación. Con los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en campo a la muestra seleccionada, se utilizó el método cuantitativo y procedimientos estadísticos para procesar la información, la cual es presentada

Palabras clave: Motivación, Satisfacción laboral, trabajadores administrativos

ABSTRACT

The presente investigation allowed us to carry out a detailed analysis on the motivation of workers in the economy área of the National University of Cajamarca and its relationship with their job satisfaction in 2018

The investigation was carried out in order to demonstrate the hypothesis that there is a significant relationship between motivation and job satisfaction in administrative workers in the economy área of the National University of Cajamarca, for which a questionnaire was prepared with 38 questions addressed to the administrative workers and the Likert scale was used to measure the answers, both from the instrument used for the investigation

With the data obtained by applying the questionnaire in the field to the selected simple, the quantitative method and statistical procedures were used to process the information, which is presented in frequency tables, in eachh of which a detailed interpretation was made the data. With this analysis, the correlation between the motivation and satisfaction variables was verified; In addition, the Pearson R hypothesis test was applied, reaching the conclusión that there is a significant relationship between the motivation and job satisfaction of the administrative workers of the National University of Cajamarca, Cajamarca 2018

Keywords: Motivation, Job satisfaction, administrative workers

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En las últimas décadas, en las instituciones públicas están ocurriendo diversos cambios en cuanto a su cultura organizativa, los cuales afectan directamente el estilo de vida de sus trabajadores, además de generar nuevos vínculos y cambiar la forma en cómo se relaciona el trabajador con la institución.

Son los trabajadores quienes día a día realizan una serie de actividades coordinadas para cumplir los objetivos, la misión y visión dentro de la institución. En tal sentido, gracias al desempeño de roles, la cooperación y contribución de los trabajadores, es posible su mejora y progreso.

En esta sociedad globalizada, las instituciones públicas deben adaptarse a los cambios y desarrollar en sus trabajadores una mentalidad de buen servicio de atención, acompañada de adecuadas políticas y condiciones laborales y salariales, con las cuales se logre optimizar el cumplimiento de los requerimientos de un sector altamente competitivo.

A nivel internacional, en Chile en el artículo Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena, con una muestra de 166 funcionarios, (Montoya & Bello, 2017), indican que el recurso con mayor importancia en la organización son las personas, debido a que las contribuciones de sus servicios profesionales y técnicos ayudan a alcanzar las metas trazadas por la empresa.

Diversos estudios se encargaron de demostrar las diferencias significativas en materia de satisfacción laboral del personal. En países europeos como Dinamarca y Austria se presentó una alta satisfacción (66%), situación diferente a la realidad que se presenta en Estados Unidos, la cual ha llegado a descender en los últimos diez años al 50%. En Brasil, Argentina y

Chile se encontró que los factores menos gratificantes de la satisfacción laboral son el salario, los beneficios extra-salariales o bonos, (Montoya & Bello, 2017).

A nivel nacional, según (Gestión, 2014), de la encuesta de satisfacción laboral que realizó Supera, para conocer cuán feliz se sienten los trabajadores en su centro de trabajo, se determinó que casi la mitad de ellos no se sienten felices, por lo tanto las tareas que se les encomiende podrían verse afectadas por una disminución en su compromiso. De los encuestados un 45% indicó no sentirse felices en su centro de trabajo principalmente debido al clima laboral. Así, el 52% de los que participaron indicaron que sienten “poco valoradas” sus ideas y opiniones en el lugar donde trabajan,

La comunicación clara que debe haber con el jefe directo fue otro indicador considerado negativo por las personas que participaron en la encuesta. El 52% lo consideró “bajo”, además con respecto a la ayuda que reciben los trabajadores en sus tareas para lograr sus objetivos, un 41% de los encuestados lo consideraron como “bajo”, (Gestión, 2014).

En Cajamarca, la Universidad Nacional de Cajamarca no es indiferente a este tipo de escenarios, ya que sus trabajadores administrativos son protagonistas de constantes en movilizaciones en reclamo por mejores condiciones laborales, así como también el aumento en sus remuneraciones, (TVNorte, 2015).

Esto no solo ocurre en la sede principal de la primera casa superior de estudios de Cajamarca, sino también en sus diferentes filiales, en noviembre del 2017, en la filial de Jaén, los trabajadores de las diferentes áreas administrativas se unieron a la huelga nacional indefinida que se convocó en Lima por parte del sindicato de trabajadores, exigiendo entre otras solicitudes, incremento en su salario, (Panorama Cajamarquino, 2017).

En este contexto, adquiere tomar mayor importancia, en los factores de clima laboral, trabajo en equipo, comunicación efectiva, manejo de conflictos,

liderazgo, cultura organizacional, etc.; factores que vinculan directamente a los trabajadores con la institución. Por esta razón, se presenta el siguiente estudio, que plantea como problemática investigar acerca de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

12. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

- A nivel internacional, en Puebla – México, según (Calderon, 2015) en trabajo de tesis denominada “Diagnostico de clima y satisfacción laboral en la delegación administrativa del colegio de bachilleres del Estado de Michoacán” con un diseño de investigación no experimental – transversal, con un tipo de estudio correlacional, con una muestra de 105 empleados.

Concluyó que efectivamente hay una correlación positiva moderada entre las dos las variables clima laboral y satisfacción laboral. Esta correlación determina que existe una influencia de una en la otra. En el caso de la satisfacción laboral las dimensiones que presentan un área de oportunidad son las de sueldos y prestaciones y trabajo en equipo con sus compañeros, (Calderon, 2015).

- A nivel internacional, en Cuenca – Ecuador, según (Flores, 2014) en la tesis denominada “Definición y validación de un manual de diagnóstico sobre la satisfacción laboral en el personal administrativo del Rectorado de UPS”, con un enfoque explicativo conceptual, con una muestra de 66 empleados.

Concluyó que el manual de diagnóstico de satisfacción ha cumplido con el objetivo de su planeamiento, el cual luego de ser aplicado brinda una información suficiente para tener una apreciación cercada y confiable,

sobre aquellas características que realmente inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores, (Flores, 2014).

- A nivel internacional, en Ambato – Ecuador, según (Bejarano, 2017), en la tesis denominada “Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, con un nivel de investigación descriptivo, con una muestra de 195 funcionarios administrativos.

Concluyó que en relación a la variable satisfacción laboral, los niveles de satisfacción obtenidos en las subescalas de factores intrínsecos presentan un nivel indistinto en el personal administrativo de la Universidad de Ambato, lo que indica que los factores reconocimiento laboral, responsabilidad y autorrealización personal no son adecuados; además de que la institución no ha diseñado una apropiada guía de salud psicosocial preventiva lo que ha generado inadecuados niveles de satisfacción laboral, (Bejarano, 2017).

1.2.2. A nivel nacional

- En el ámbito nacional en Huancayo, según (Meza, 2014) en la tesis denominada “Influencia de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNCP 2017 - 2010” con un tipo de investigación descriptiva correlacional, con una muestra de 127 trabajadores.

(Meza, 2014), concluyó que el grado de influencia que presentan las variables de la motivación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UNCP en el periodo 2007 – 2010, fue bastante desalentadora, puesto que, según los resultados de la investigación, los trabajadores se mostraban desmotivados, insatisfechos, desinteresados, no existir posibilidades de crecimiento personal ni laboral, además cuentan con remuneraciones que no les ayuda a satisfacer sus necesidades básicas o fisiológicas menos aún sus necesidades de

reconocimientos y autorrealización. En (Meza, 2014) se demuestra que existe un considerable nivel de desmotivación e indiferencia de parte de los trabajadores administrativos para lograr un desempeño acertado y por consiguiente el logro de una satisfacción laboral y personal. Esto se debe a factores que llevan hacia una desmotivación, con un deficiente clima laboral, falta de objetivos consensuados, lo que genera que el personal administrativo se encuentre insatisfecho.

- A nivel nacional, en Piura según (Reyes, 2017) en el trabajo de tesis: “Motivación y satisfacción laboral en el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura”, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, con una muestra de 60 administrativos.

El autor ha llegado a concluir que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura. El personal presenta un nivel de motivación y satisfacción alta. En (Reyes, 2017) se demuestra la existencia de una relación significativa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del cuartel Isaac Rodríguez de Piura. Además, existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral del personal administrativo.

- A nivel nacional, en Tarapoto según (Ríos, 2017) en la tesis denominada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”, con un diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, tomando a 62 trabajadores como muestra.

La motivación personal en la Municipalidad Provincial de Lamas se ubica en un alto nivel, de los tres intervalos asignados en la medición, seguido del nivel medio y con muy reducido porcentaje del nivel bajo de motivación. Existe una mayor incidencia positiva en los indicadores de autonomía e identidad de la tarea y ubicando el punto más bajo en los indicadores de retroalimentación, como acciones de refuerzo al

trabajador. Se registra óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral, con predominancia mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntos finales en el nivel bajo, evidenciando resultados positivos en todos los indicadores que compone la variable, (Ríos, 2017). Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral, con lo cual se afirma que, a mayores índices de motivación, se presentan a mayores índices de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.

1.2.3. A nivel local

- A nivel local, en Cajamarca según (Castillejos, 2018) en la tesis denominada “La motivación y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca año 2016”, con tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental – transversal y nivel de investigación descriptivo – correlacional, con una muestra de 70 trabajadores.

Concluyó que el 28.57% presentan un nivel medianamente motivado, el 27.14% presentan un nivel muy desmotivado, el 22.86% un nivel desmotivado y solo el 21.43% presentan un nivel muy motivado. En cuanto a la satisfacción el 24.29% de nivel es insatisfecho, el 25.71% su nivel es satisfecho y el 50% no precisa ninguna de las dos situaciones; por lo que existe una asociación entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores comprobada mediante la prueba estadística T de Student, (Castillejos, 2018).

- A nivel local, en Cajamarca según (Alcalde, 2018) en la tesis denominada “Relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca 2016”, con un tipo de diseño no experimental con un enfoque de la investigación cualitativo, tipo de estudio descriptivo y una muestra de 51 colaboradores.

Concluyó que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias SA. – filial Cajamarca 2016; donde las necesidades predominantes de los colaboradores son las de seguridad y sociales, igualmente se encontró que los trabajadores cada día se esfuerzan por cumplir sus necesidades de estima y autorrealización y las dimensiones representadas por mayor porcentaje son las de seguridad, estima, satisfacción en el trabajo y trabajo en equipo, (Alcalde, 2018).

- A nivel local, en Cajamarca según (Bazán, 2017) en la tesis denominada “Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C 2017”, con un diseño no experimental, con un nivel descriptivo – correlacional, con una muestra de 61 colaboradores.

Concluyó la existencia de una correlación positiva considerable significativa entre la motivación y el engagement del personal, es decir a mayor motivación laboral, mayor será el engagement. En lo relacionado a los factores de la motivación laboral del personal, se obtuvo que el nivel de motivación el 50.82% del personal se encuentra en nivel medio, los factores higiénicos, que son las condiciones que engloban a las personas, los de mayor influencia en los colaboradores son servicios y beneficios con un nivel medio que representa el 45.90%, (Bazán, 2017).

13. Teorías relacionadas al tema

MOTIVACIÓN

La Motivación Humana

Es todo aquello que energiza, impulsa o mantiene a una acción. Este impulso lleva un individuo a actuar y comportarse de una manera determinada. Dicho impulso puede estar estimulado por factores externos (proveniente del

ambiente); y también, puede generarse de factores internos (procesos mentales del individuo). En ese aspecto, la motivación está relacionada con la cognición de la persona. Krech, Crutchfield y Ballachey explican que “los actos del ser humano están guiados por su cognición – por lo que piensa, cree y prevé”. Pero cuando se pregunta por el motivo por cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación. La motivación funciona en términos de fuerzas activas como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme a la exclusión social y busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo, (Chiavenato, 2007).

Teoría de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow expone, en su obra “Una teoría sobre la motivación humana”, la cual obtuvo importante notoriedad en el ámbito empresarial, una jerarquía de necesidades humanas y sostiene que conforme, el ser humano satisface las necesidades básicas, éste desarrolla necesidades y deseos más superiores, (Chiavenato, 2007)

La teoría de las necesidades parte del principio de que los motivos del comportamiento humano habitan en la propia persona: su motivación para actuar y comportarse proviene de las fuerzas que existen dentro de él. Algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras no. La teoría motivacional más conocida es la Maslow que está basada en la jerarquía de las necesidades humanas, (Chiavenato, 2007)

Según Maslow, las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más sofisticadas e intelectuales (las necesidades secundarias), (Chiavenato, 2007)

1. **Necesidades fisiológicas:** son necesidades básicas para mantener la supervivencia, constituyen el nivel más bajo de necesidades humanas, necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor) o deseo sexual (reproducción de la especie). Estas necesidades también denominadas

biológicas exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia del ser humano. Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento. Es decir, en principio la vida humana es una constante búsqueda de la satisfacción de las necesidades elementales más impostergables, que monopolizan la conducta del recién nacido y en el adulto mientras no logre su satisfacción. Las necesidades fisiológicas relacionadas con la subsistencia y existencia del ser humano. A pesar de ser comunes a todos los individuos requieren diferentes grados particulares de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando alguna de esas necesidades no es satisfecha, dirige la orientación de la conducta, (Chiavenato, 2007)

2. **Necesidades de seguridad:** surgen en la conducta humana una vez que las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas y constituyen el segundo nivel en las necesidades humanas. Están referidas a necesidades que hacen que el individuo quiera protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto, (Chiavenato, 2007). La búsqueda de protección contra una amenaza o privación, huir del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones típicas de estas necesidades. Aparecen en la conducta humana como aquellas, que también están infinitamente relacionadas con la supervivencia de la persona. Tiene gran importancia, dado que en el mundo empresarial, las personas están en una relación de dependencia con la organización y es ahí donde las acciones gerenciales arbitrarias o las decisiones inconsistentes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo, (Chiavenato, 2007)
3. **Necesidades sociales:** se encuentran relacionadas con nuestra naturaleza social y surgen de la vida social del individuo con las otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros con los que interactúan, intercambio sentimientos de amistad, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas.

Cuando las necesidades sociales muestran resistencia, antagonismo y hostilidad ante las personas que las rodean. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de adaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa (Chiavenato, 2007).

4. **Necesidades de aprecio:** estas necesidades se encuentran relacionadas con el modo en que el ser humano se ve y valora, es decir, con la autovaloración y autoestima. Comprende la autoestima, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, el prestigio, la reputación y el orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. La frustración de dichas necesidades puede reflejar sentimientos o ideas de inferioridad, desequilibrio, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden llevar al desánimo o actividades compensatorias, (Chiavenato, 2007)

5. **Necesidades de autorrealización:** Maslow utilizó diferentes términos para denominar estas necesidades: necesidad de ser, motivación de crecimiento, etc., son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en la cima de la jerarquía. Estimulan al ser humano a tratar de emplear su propio potencial y a poder desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. Esta tendencia se manifiesta mediante el impulso de la persona a ser más de lo que es y a llegar a ser todo lo que pueda ser. Las necesidades de autorrealización están relacionadas con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización de sus talentos individuales, (Chiavenato, 2007)

En la escala de las necesidades de Abraham Maslow, se entiende que, mientras las necesidades de los cuatro primeros niveles pueden ser satisfechas por recompensas externas (extrínsecas) al individuo y que tienen una realidad concreta como el alimento, el dinero, las amistades, los elogios de otras personas), las

necesidades de autorrealización, que se encuentran en la cima de la escala jerárquica, solo se pueden satisfacer mediante recompensas que las personas se dan a sí mismas intrínsecamente como el sentimiento de autorrealización, que no son visibles ni comprobables por los demás. Además, las cuatro necesidades anteriores, una vez satisfechas, ya no motivan la conducta, en cambio, la necesidad de autorrealización puede ser insaciable, en sentido de que entre más satisfacción obtiene la persona más importante se vuelve para ella y más deseará satisfacerla. No importa qué tan satisfecha esté la persona, deseará siempre más, (Chiavenato, 2007)

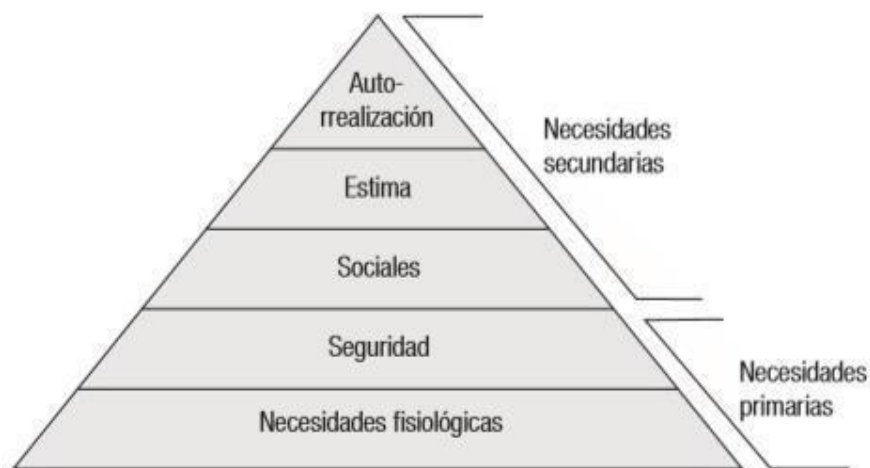


Figura 1: Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.

Fuente: (Chiavenato, 2007)

Ciclo Motivacional

El equilibrio del organismo juega un papel importante en el ciclo motivacional, pues este empieza cuando surge una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento humano. Cada vez que surge una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o una acción capaz de aliviar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha

la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su adaptación al ambiente, (Chiavenato, 2007).

En este ciclo motivacional, la necesidad se satisface. A medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha la necesidad deja de motivar el comportamiento, pues no ocasiona tensión ni incomodidad, (Chiavenato, 2007).

Sin embargo, no siempre se satisface la necesidad en el ciclo motivacional. También puede generarse la frustración o compensarse (es decir, transferirse a otro objeto, persona o situación). En el caso de que se llegue a frustrar la necesidad en el ciclo motivacional, la tensión generada por el surgimiento de la necesidad, tropieza con un obstáculo para su liberación. La tensión acumulada en el organismo, al no encontrar una salida normal, busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía indiferencia, etc.) o por vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas o digestivas, etc.), (Chiavenato, 2007).

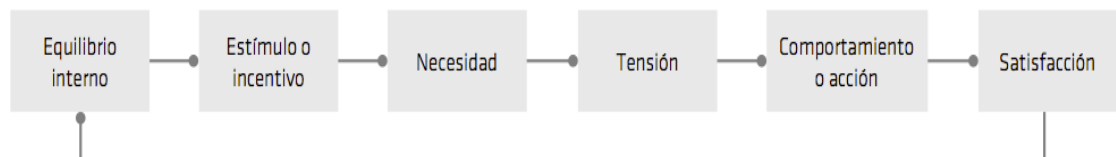


Figura 2: Etapas del ciclo de motivación para satisfacer una necesidad

Fuente: **(Chiavenato, 2007)**

Puede presentarse el caso también que, la necesidad no logra ser satisfecha ni se frustra, sino se transfiere o compensa. Este tipo de casos se presentan cuando la satisfacción de otra necesidad merma o mitiga la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse, como se muestra en la figura 2.7. Es lo que pasa cuando una promoción a un puesto superior se

cambia por un buen aumento de sueldo o por un nuevo lugar de trabajo, (Chiavenato, 2007).

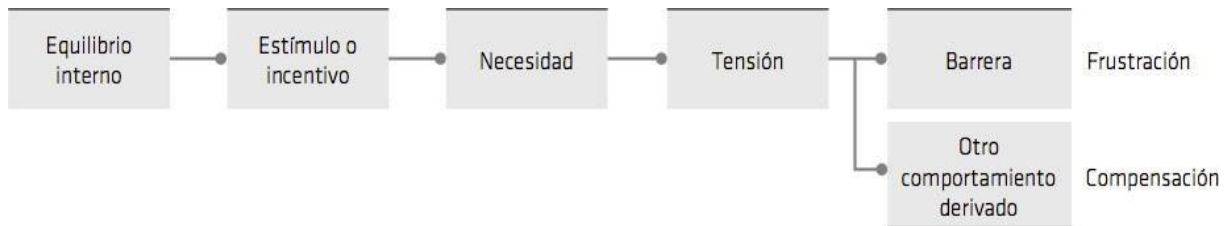


Figura 3: Ciclo motivacional con frustración o compensación.

Fuente: (Chiavenato, 2007)

La Teoría de los dos factores de Herzberg

Mientras Maslow apoya su teoría psicológica de la motivación en las diferentes necesidades del ser humano (perspectiva introvertida), Frederick Herzberg basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg la motivación para trabajar depende de la existencia de dos factores que orientan el comportamiento humano, (Chiavenato, 2007).

- a. **Factores higiénicos:** también llamados factores extrínsecos, se relacionan con el ambiente físico en el que se desempeñan las personas. Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una muy limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter

preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio, (Chiavenato, 2007).

Si los factores higiénicos se encuentran en óptimas condiciones, únicamente evitan la insatisfacción, ya que la influencia que genera sobre la conducta del individuo, no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción, (Chiavenato, 2007).
Comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.

b. Factores motivacionales: llamados también factores intrínsecos, relaciona con el cargo que desempeña y la naturaleza de las tareas que ejecuta el individuo. Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionados con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a niveles normales. El termino motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivaciones son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción, (Chiavenato, 2007). Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidad.
- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.

- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

1. La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: estos son los llamados factores motivacionales, (Chiavenato, 2007).
2. La insatisfacción en el puesto que el individuo se desempeña es función del ambiente, de la supervisión que recibe, de los colegas con los que interactúa y del contexto general de puesto: son los llamados factores higiénicos, (Chiavenato, 2007).

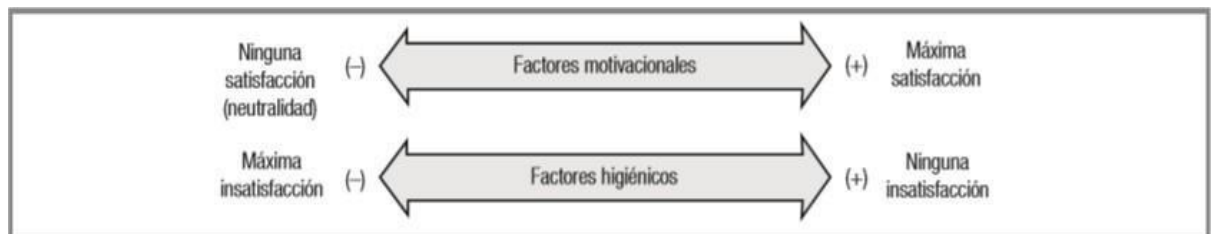


Figura 4: Teoría de los factores: de satisfacción y de insatisfacción como dos continúos separados.

Fuente: **(Chiavenato, 2007)**

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, y no es la satisfacción, (Chiavenato, 2007).

Para que haya mayor motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas (job enrichment), que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del

puesto. En la sección dedicada a los subsistemas de aplicación en recursos humanos, se analizarán algunos aspectos del enriquecimiento de tareas o enriquecimiento del puesto, (Chiavenato, 2007).

Factores motivaciones o de satisfacción

En la práctica, el enfoque de Herzberg resalta aquellos factores motivaciones que son tradicionalmente descuidados y despreciados por las organizaciones, en su esfuerzo por aumentar el desempeño y la satisfacción de las personas. Hasta cierto punto, las conclusiones de Herzberg coinciden con la teoría de Maslow en que, cuando el estándar de vida es elevado, las necesidades humanas de niveles más bajos tienen relativamente poco efecto motivacional. Los planteamientos de Maslow y de Herzberg tienen algunos puntos de coincidencia que permiten una configuración más amplia y rica de la motivación de la conducta humana, (Chiavenato, 2007).

El modelo contingencial de la motivación de Vroom

La teoría de Maslow se basa en una estructura uniforme y jerárquica de las necesidades, y la Herzberg, en dos clases de factores. Ambas parten de la suposición implícita de que existe “una mejor manera” (the best way) de motivar a las personas, ya sea mediante el reconocimiento de la pirámide de necesidades humanas o la aplicación de los factores motivacionales y el enriquecimiento del puesto. Sin embargo, la evidencia demuestra que la gente reacciona de manera diferente de acuerdo con su situación, (Chiavenato, 2007).

La teoría de motivación de Víctor H. Vroom se limita a la motivación para producir, rechaza nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales, (Chiavenato, 2007). De acuerdo con Vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan su motivación para producir:

1. Los objetivos individuales, es decir, la fuerza del deseo para alcanzar objetivos.
2. La relación que el individuo percibe entre productividad y logro de sus objetivos individuales.
3. La capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad, a medida que cree influir en él.

La figura siguiente, muestra las tres fuerzas mencionadas. Según Victor H. Vroom, un individuo puede desear aumentar la productividad cuando se dan tres condiciones:

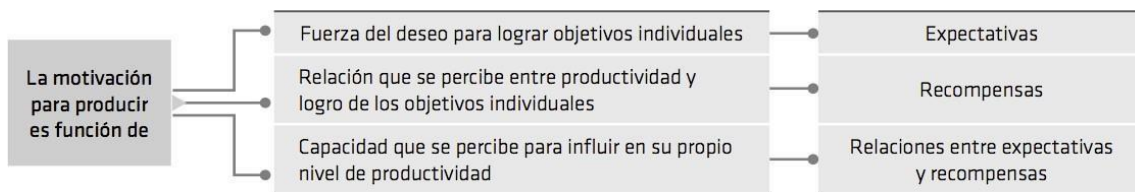


Figura 5: Los 3 factores de la motivación para producir.

Fuente: (Chiavenato, 2007)

1. **Objetivos personales:** Éstos pueden incluir dinero, seguridad en el puesto, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante, (Chiavenato, 2007). Existen otras combinaciones de objetivos que una persona puede tratar de satisfacer al mismo tiempo.
2. **Relación percibida entre logro de los objetivos y alta productividad:** Si un objetivo importante del trabajador es tener un salario elevado y trabaja con base en la remuneración por la producción, tendrá una fuerte motivación para producir más. Pero si es más importante su necesidad de aceptación social en un grupo, tendrá más productividad inferior al nivel que considere como patrón informal de producción. Producir más puede costarle el rechazo de sus compañeros, (Chiavenato, 2007).

3. **Percepción de su influencia en su productividad:** Si un empleado cree que la realización de un gran esfuerzo tiene poco efecto en el resultado, tenderá a no esforzarse mucho, como ocurre con personas en un puesto sin capacitación adecuada con un operario en una línea de montaje con velocidad fija, (Chiavenato, 2007).

La figura permite una mejor comprensión de estas tres fuerzas.

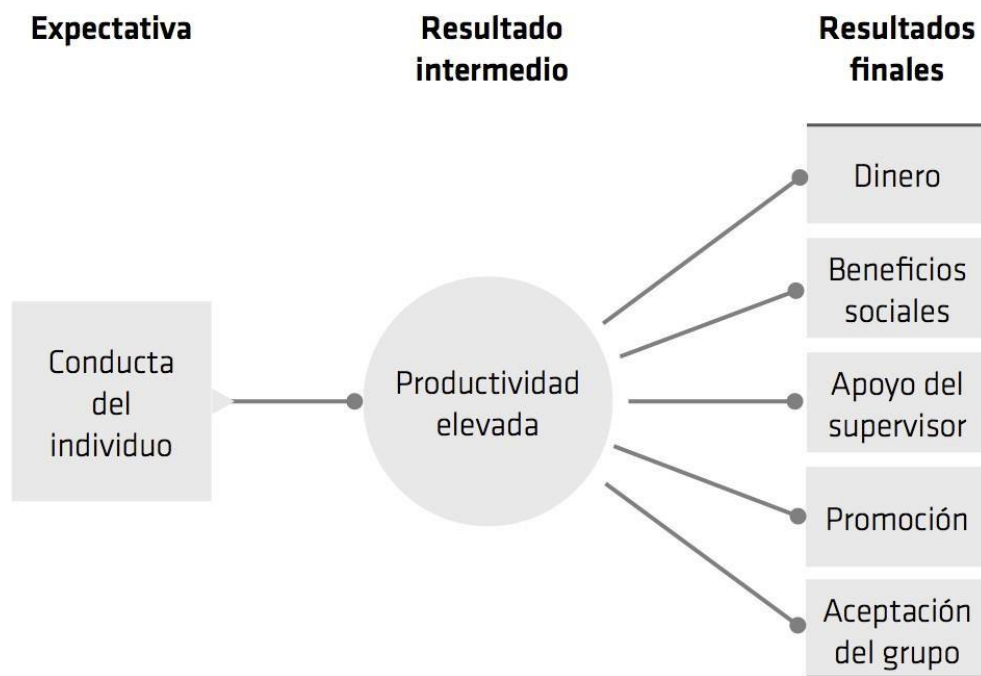


Figura 6: Modelo de expectativas aplicadas.

Fuente: (Chiavenato, 2007)

Victor H. Vroom, para explicar la motivación para producir, plantea un modelo de expectativas de la motivación, esta se basa en los objetivos intermedios y graduables (medios) que conducen a un objetivo final (fin). Según Vroom en este modelo, la motivación es un proceso que gobierna opciones entre comportamientos. Los individuos perciben las consecuencias de cada opción de comportamiento como resultados que representan un eslabón en una cadena entre medios y fines. De esta manera, cuando el individuo persigue un resultado intermedio (productividad elevada, por ejemplo), busca los medios para alcanzar

resultados finales (dinero, beneficios, apoyo del supervisor, promoción o aceptación del grupo), (Chiavenato, 2007).

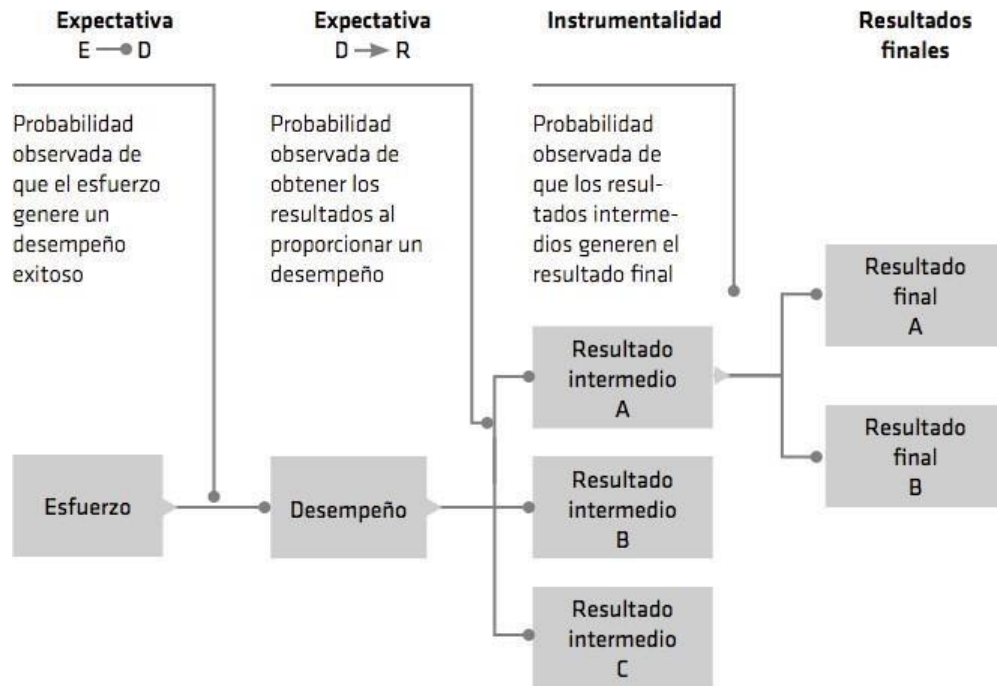


Figura 7: Bases del modelo de expectativa

Fuente: (Chiavenato, 2007)

Teoría de las expectativas

En sus estudios sobre la motivación, Lawler III halló contundentes evidencias de que el dinero motiva el desempeño y ciertos comportamientos de las personas, tales como el compañerismo y la dedicación a la organización. A pesar del resultado obvio, comprobó que el dinero presenta escaso poder motivacional debido a su aplicación incorrecta en la mayoría de las organizaciones, (Chiavenato, 2007). En muchas de ellas, la relación no consistente entre dinero y desempeño se debe a varias razones:

1. El enorme lapso que transcurre entre el desempeño y el incentivo salarial correspondiente. La debilidad del incentivo y la tardanza para recibirlo dan la falsa impresión de que las ganancias de las personas son independientes

de su desempeño. Como refuerzo es débil y rezagado, la relación entre dinero y desempeño se vuelve frágil, (Chiavenato, 2007).

2. Las evaluaciones del desempeño no generan diferencias salariales, pues a los gerentes y evaluadores no les gusta enfrentar a personas de bajo desempeño que no está dispuestas a dejar recibir algún incentivo salarial o a recibir uno menor que sus colegas que reportan un mejor desempeño. De esta manera, los salarios tienden a mantenerse en un término medio, no recompensan un desempeño excelente y provocan una relación incongruente entre dinero y desempeño. La relación se vuelve disonante, (Chiavenato, 2007).
3. La política de remuneración de las organizaciones, por lo general, se subordina a las políticas gubernamentales, o a las convenciones sindicales, que son de carácter genérico y reglamentan indistintamente los salarios con el fin de neutralizar el efecto de la inflación. Los salarios se establecen de manera uniforme, sin distinción del buen o mal desempeño, (Chiavenato, 2007).
4. El perjuicio generado por la antigua teoría de las relaciones humanas respecto del salario en sí y de las limitaciones del modelo del homo economicus difundido por la teoría de la administración científica de Taylor, y que tanto combatió. Este prejuicio aún existe, y parece transformar el dinero en algo vil y sórdido, cuando, en realidad, es una de las principales razones que motivan a las personas a trabajar en una organización, (Chiavenato, 2007).

Lawler III concluye que existen dos bases sólidas para su teoría:

1. Las personas desean el dinero porque éste no sólo para la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también sus necesidades sociales, de estima y de autorrealización. Con él se adquieren muchas cosas que satisfacen múltiples necesidades personales, (Chiavenato, 2007).

2. Si las personas perciben y creen que su desempeño es tanto posible como necesario para obtener más dinero, sin duda se desempeñarán de la mejor manera posible. Sólo se necesita establecer ese tipo de percepción, (Chiavenato, 2007).

La teoría de la expectativa de Lawler III se expresa mediante la siguiente figura.

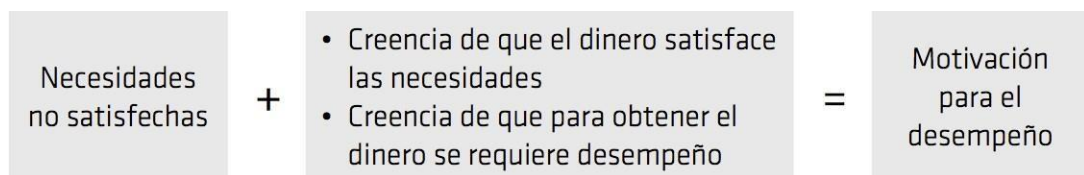


Figura 8: Teoría de la expectativa de Lawler III.

Fuente: **(Chiavenato, 2007)**

SATISFACCIÓN LABORAL

Definición

La satisfacción laboral tiene múltiples maneras de definición, tantas como el número de estudiosos que han hecho teorías sobre ella. Primeramente, hay un conjunto de definiciones que hablan de la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Tenemos consiguientes definiciones, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN
1969	Crites	El estado efectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.
1969	Smith, Kendall y Hulling	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1986	Price y Mueller	Una orientación positiva hacia el empleo
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación positiva hacia el empleo
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstrom y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables p desfavorables con las que los empleados ven su trabajo

Tabla 1: Definiciones de Satisfacción, primer grupo de autores

Fuente: (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

La propuesta de Locke (1976), es la que ha recogido la sobresaliente significancia del término y en la literatura es la que goza de mayor aceptación. Para este autor la satisfacción laboral es un “estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto”, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), La definición implica la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo globalizado, con facetas definidas de satisfacción como son el trabajo en sí, los compañeros de trabajo,

salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros (Locke, 1976).

Otro grupo de autores considera que la satisfacción laboral está más allá de las emociones que es donde nace la importancia que esta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo. (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010)

Harpaz (1983) ha revisado distintas definiciones que se ha dado a la satisfacción laboral llegando a la conclusión que la satisfacción laboral como otras actitudes, está compuesta por los elementos: afectivo, cognitivo y conductual. Estos componentes pueden variar en consistencia y magnitud; pueden ser obtenidos de diversos orígenes y cumplen diferentes funcionalidades para las personas. Así mismo, indica que los individuos que laboran usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el termino general satisfacción laboral, (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010).

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye e los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como u estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	

Tabla 2: Defunciones de Satisfacción, segundo grupo de autores

Fuente: (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010)

(Pieró, 1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

(Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996) llegan a la conclusión de que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que el individuo desarrolla hacia su entorno de trabajo. Dichas actitudes van referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Teorías

Teorías y modelos basados en el contenido

a. Teoría físico-económica de Taylor (1911)

Se puede considerar a Taylor como el primer teórico que se preocupó por el estudio y la racionalización de las organizaciones. Se le considera el padre de la Administración científica, escrita en 1911. Parte de la tesis de que el hombre trabaja fundamentalmente por dinero. Intrínsecamente el trabajador presenta ineficacia y pereza. Es considerado como la prolongación de una máquina a la que no afectan los sentimientos sociales ni exige recompensas de éxito o realización personal. Su única fuente de satisfacción es la recompensa económica. Para Taylor la remuneración es el elemento esencial de la administración científica, la considera como única fuente motivacional, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Munduate (1984), al respecto indica que desde que una perspectiva ideológica, la práctica productiva de Taylor se confronta con la explicación de todo comportamiento humano, a la vez que contraría varios estudios

acerca de la conducta que revelan que cada persona presenta unas características peculiares permitiendo una ordenación propia, única e intransferible de sus acciones. Según se deduce de uno de los pilares básicos de la administración científica, se da una identidad de intereses entre la empresa y sus empleados, de modo que un incremento de la productividad repercutirá en unos mejores incentivos económicos para el trabajador. No podemos aceptar, a priori, que lo que es bueno para la empresa vaya a serlo también para sus miembros. Los procedimientos para el estudio de tiempos y estandarización de cada aspecto del trabajo suponían una concepción mecanicista en la que los trabajadores eran tratados como máquinas y obligados a operar sin ninguna consideración hacia sus aspectos psicosociales, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

b. Modelo de la escuela de las relaciones humanas (1946)

Mayo (1946) que fue quien fundó la nueva Escuela de las Relaciones Humanas y es quien crea un nuevo modelo de satisfacción en el trabajo. La finalidad de la Escuela de las Relaciones Humanas sigue siendo la empresa y la productividad, a pesar de que se plantea e investiga la satisfacción laboral, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

El cambio en la satisfacción laboral (actitud) de los colaboradores condicionaba la producción más que aquellos cambios en las condiciones objetivas y físicas del trabajo. La necesidad de ser aceptado y querido por los compañeros era más importante que los incentivos físicos o económicos propuestos por la empresa. Por tanto, había que cuidar los factores psicológicos y sociales del trabajador pues su repercusión en el desempeño parecía evidente, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

El nuevo modelo de satisfacción en el trabajo incluye, desde ese momento, aspectos y propiedades psicosociales de los trabajadores. Se supera el modelo económico y es sustituido por un modelo social. La satisfacción no puede reducirse a un problema de salario, es preciso

considerar más dimensiones de los trabajadores: su rendimiento y el sentido de pertenencia e identidad, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

c. Teoría de las necesidades

Se conoce el papel básico que desempeñan las necesidades en el comportamiento del individuo, así como los múltiples esfuerzos desarrollados por los investigadores para establecer taxonomías y jerarquías de las distintas necesidades del sujeto humano. Basándose en esas investigaciones, los autores indicados a continuación dan a conocer que lo que establece la satisfacción en el trabajo es esencialmente el grado en que este llega a cubrir las necesidades del ser humano, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Se incluyen en este apartado el análisis de aquellas teorías que fundamentan la motivación laboral en la satisfacción de determinadas necesidades del trabajador, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

1. Teoría de la jerarquía de necesidades (1954)

Maslow (1954 - 1975) constituye que no son solo las necesidades sociales las responsables de la satisfacción laboral sino todo un gran conjunto de necesidades que se organizan y estructuran jerárquicamente. Es así que Maslow enfatiza la necesidad de introducir un ambiente organizativo tal, que el trabajador sea capaz de brindar satisfacción a todas sus necesidades. Iniciando por las más básicas y elementales: la comida, ropa, vivienda, terminando por las que Maslow sitúa en el plano más elevado: la necesidad de autorrealización, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

- Necesidades fisiológicas: Son las necesidades relevantes para la supervivencia básica del organismo: alimentos, líquidos, refugio, satisfacción sexual y otras corporales,
- Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: Son las necesidades de estabilidad, protección, necesidad de estructura, orden, ausencia de miedos, u otros.
- Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: Son las necesidades sociales, tales como afecto, cariño, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.
- Necesidades de estima: La satisfacción de la necesidad de autoestima da lugar a sentimientos de auto-confianza, valía, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo. Son factores internos de autoestima el respeto propio, autonomía y logros. Son factores externos de estimación, el estatus reconocimiento y atención.
- Necesidad de auto-realización: Es la necesidad de crecimiento, alcanzar el potencial de cada uno y la auto-satisfacción; el impulso para llegar a ser lo que uno es capaz de ser. El deseo de llegar a ser todo aquello en que uno es capaz de convertirse (Maslow, 1973).

2. Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación (1961)

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

- a) Todo individuo presenta algunos motivos básicos o necesidades.
- b) Los motivos que quedan o no activados depende de la situación o el medio ambiente percibido por el individuo.
- c) Los cambios en el entorno ambiental percibido producen cambios en el patrón de la motivación activado.
- d) El patrón de motivación activado, dirigido a satisfacer una necesidad concreta, determina la conducta de la persona.

- e) Las personas tienen siempre cierto grado de estas necesidades, pero rara vez se dan en un mismo individuo con la misma intensidad.

Cada una de estas clases de motivación tiene asociada una forma específica y particular de comportamiento. Las personas motivadas por el logro fijan metas llevadas pero realistas. Su conducta se mueve en aras a la eficacia. Los motivados por necesidades de afiliación están más satisfechos con relaciones cálidas y amistosas, Y los motivados por el poder pretenden cargos de poder e influencia, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

1. **Necesidad de Logro:** La necesidad de éxito en relación con una norma de excelencia asumida. El deseo de hacer las cosas mejor que la mayoría de las personas, el deseo de alcanzar logros superiores a los anteriormente conseguidos es, básicamente, la fuente de satisfacción de todas aquellas personas caracterizadas por la necesidad de Logro, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).
2. **Necesidad de Poder:** Toda preocupación en torno al control de los medios de influir en la persona. Se trata de la necesidad de influir sobre ellos y controlar los medios para poder hacerlo. Hay que distinguir entre la necesidad de poder personal y la necesidad de poder institucional. El poder personal pretende el engrandecimiento y promoción individual del sujeto, mientras que la necesidad de poder institucional tiene como consecuencia y objetivo el engrandecimiento de la organización a la que pertenece y sirve el sujeto, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).
3. **Necesidad de Afiliación:** (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), la preocupación por establecer, mantener o renovar una relación efectiva positiva con otra persona. Munduate (1984) recoge una serie de investigaciones en las que se demuestra claramente como las personas de elevada necesidad de afiliación se caracterizan fundamentalmente por:

- a. Buscar la aprobación de los demás y escoger según la opinión de estos y no a unos estímulos en su labor de percepción.
- b. Tienden a que sus iguales consideren posible su triunfo en la vida, por lo que siempre están buscando el reconocimiento público de sus éxitos.
- c. La necesidad de afiliación resulta activada con mayor intensidad en circunstancias que impliquen cierto grado de ansiedad para las personas que se hallan sometidas a ella, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Teorías y modelos basados en el Proceso

Estas teorías consideran la situación en su conjunto: características personales, sistemas de administración, características objetivas del trabajo, relaciones de grupo, experiencias anteriores, así como los procesos que van surgiendo de su interacción y que inciden en el proceso motivacional, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Los modelos presentados son:

1. Teorías de las expectativas, Vroom (1964)

La teoría de las expectativas ha sido formulada por Vroom en 1964 como fundamento determinante de la satisfacción y de la conducta en el trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Parte del hecho de que la satisfacción de la conducta humana y de la conducta laboral depende de la posibilidad subjetiva de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados resultados previamente esperados y del valor de dichos resultados para el sujeto, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

El hombre ante cualquier conducta tiene unas determinadas expectativas en relación a los resultados que se asocian. En consecuencia, selecciona, de entre los diversos comportamientos posibles, aquellos cuyos resultados,

en función de las expectativas, le proporcionan el máximo de satisfacción, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Vroom propone su teoría sobre la satisfacción laboral basada en tres conceptos básicos, que son: expectativa, valencia e instrumentalidad, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

- a) Concepto de expectativa: la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado. Es decir, se denomina expectativa a la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo, se alcanza un nivel de ejecución. El valor de expectativa dependerá, por tanto, de la certeza del individuo de que al ejercer determinado nivel conseguirá un determinado nivel de ejecución. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).
- b) Concepto de valencia: las orientaciones de una persona hacia determinados resultados. Es decir, será el valor subjetivo de la recompensa y expresará la fuerza de la atracción individual hacia un determinado resultado. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).
- c) Concepto de instrumentalidad: La percepción del trabajador de que ciertos resultados le llevarán a la obtención de otros resultados. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

2. Teoría de la Equidad, Adams (1963-1965)

Esta teoría de satisfacción en el trabajo enfatiza prioritariamente el proceso de comparación social efectuado por los trabajadores como fuente principal de su satisfacción o insatisfacción. Se base en las relaciones de intercambio y de justicia o equidad que conllevan dichas relaciones, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

John Stacy Adams, fue quien con mayor rigor precisión y amplitud ha descrito la teoría que denominamos la equidad. Para Adams (1963) el sujeto

estará satisfecho si en su proceso de comparación social percibe equidad. En cambio, sentirá insatisfacción cuando la percepción vivenciada por el trabajador es de injusticia y de inequidad, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Adams postula una teoría basada en la equidad o la igualdad, según la cual, se cuestiona que sean variables determinadas (por ejemplo, hechos, factores y otros) las que en sí mismas motiven, Por el contrario, sería el juicio que el sujeto realiza comprando su trabajo y beneficio con el de otros similares a él, el que influyen en la satisfacción (motivación). Tal planteamiento es importante ya que quizás objetivamente ni exista la injusticia, la desigualdad, pero es fundamental la percepción que el sujeto realiza de esa expectativa, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Se centra en el proceso de comparación social. Solo se experimenta equidad o inequidad su existe ocasión de compararse con los demás y se percibe que la relación entre contribuciones y resultados, coincide o no con la relación de otras u otras personas. Fruto de esta comparación no solo entre individuos, sino también colectivos, resulta la sensación de equidad o inequidad, de justicia o injusticia, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

(Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), según ese enfoque la percepción de la desigualdad podría ser utilizada como estímulo para que el sujeto modifique su actuación. Para establecer este juicio hay que tener en cuenta lo siguiente:

- Las contribuciones que el sujeto aporta al trabajo: formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, tiempo de dedicación, tareas realizadas y otros.
- Los resultados, las ventajas o beneficios que la persona obtiene del trabajo: salario, reconocimiento, responsabilidad, relaciones sociales, promoción, prestigio, y otros.

3. Teoría del ajuste en el trabajo (1964, 1968, 1984, 19994)

La teoría del ajuste en el trabajo, tiene la calificación como una de las más completas del cumplimiento de necesidades y valores. La teoría se centra en la interacción de la persona con su entorno, en este caso su entorno laboral, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

El nivel de ajuste que existe entre los individuos y su entorno está en función de dos tipos de correspondencia. En primer lugar, el nivel en que los individuos poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas que requiere una posición dada, lo que se puede denominar el resultado satisfactorio desde la visión laboral. En segundo lugar, el nivel en que el contexto laboral logra cumplir las necesidades y valores de los individuos, conduciendo a la satisfacción desde la visión personal. Como se observa, en este caso, la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores sino del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Dawis (1994) señala que en la teoría hay variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010). Las variables independientes serían:

- Las destrezas y habilidades personales.
- Las destrezas y habilidades requeridas por la posición dada.
- La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
- Las necesidades y valores de la persona.
- Los refuerzos ocupacionales.
- La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010):

Dawis y Lofquist desarrollan las siguientes proposiciones:

- El ajuste de un individuo en el trabajo viene determinado por la concurrencia de los niveles de los resultados satisfactorios y la satisfacción laboral de la persona.
- Los resultados satisfactorios se determinan por la correspondencia de las habilidades requeridas por el trabajo y las habilidades individuales, implicando la correspondencia entre el sistema de recompensas y las necesidades del individuo.
- La satisfacción laboral es resultado de la correspondencia de las necesidades personales y el sistema de recompensas del trabajo, implicando la correspondencia entre habilidades requeridas y habilidades poseídas.
- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las habilidades requeridas están moduladas por la satisfacción laboral.
- Las relaciones entre la satisfacción laboral y las necesidades reforzadas se modulan por los resultados satisfactorios.
- Niveles que no son adecuados, tanto de satisfacción como de resultados satisfactorios llevan a una reducción de la antigüedad del empleado, debido a se produce el despido, o debido al abandono de la organización por parte del empleado.

Esta teoría asienta la satisfacción laboral, o su ausencia, como consecuencia de una diferencia a nivel individual entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que en realidad obtiene, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

4. Teorías Situacionales

El grupo de referencia tiene una influencia importante en la vida laboral, puesto que, si está de acuerdo con las condiciones laborales de la persona que lo tiene como tal, esta se mostrara satisfecha, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

a. Teoría del grupo de referencia (1966, 1978)

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), el balance realizado por el individuo para determinar la satisfacción laboral tiene como partida el punto de vista y las características de su grupo o categoría socioeconómica. La idea principal es que el individuo entiende las características de su condición en el trabajo en términos de su marco de referencia. De este modo, la satisfacción laboral esta positivamente relacionada con el grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evaluación del mundo y, para su definición de la realidad social, (Korman, 1978).

Korman, 1978), propone como unidad principal de la satisfacción laboral al grupo de referencia, que es uno en concreto o el entorno social en general: dependiendo de dónde ponga el punto de vista la persona que comprara. Según este marco, el ajuste del puesto de trabajo ocupado según los criterios de un grupo de referencia determinará la satisfacción que una persona experimenta en su puesto de trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

b. Modelo del procesamiento de la información social (1977)

(Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), el modelo de procesamiento de la información social fue desarrollado por Salancik y Pfeffer (1978) partiendo de un trabajo anterior (Salancik y Pfeffer, 1977) en el que analizan las deficiencias de los modelos de satisfacción de necesidades existentes para explicar las actitudes laborales de los trabajadores y, fundamentalmente, la satisfacción laboral. Por otro lado, indican que desde esas aproximaciones se destacan los factores disposicionales de individuo para explicar la conducta, en detrimento de los factores situacionales.

Salancik y Pfeffer (1978) sostienen que las personas son las que forman sus actitudes partiendo de la información disponible en un momento determinado que proviene de su contexto social. Ellos dicen que el contexto social en primer lugar, proporciona una construcción directa del significado a través de guías para creencias, actitudes y necesidades socialmente aceptables y razones aceptables para la acción. En segundo lugar, la persona va a centrar su atención sobre la persona que tiene cierta información, haciéndola más saliente, relevante y finalmente, proporciona expectativas relativas a la conducta individual y a las consecuencias lógicas de esa conducta. Señalan también que es la mayor eficacia de modelo situacional a la hora de interpretar las actitudes y en concreto la satisfacción laboral en relación con el modelo alternativo de la satisfacción de necesidades. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

5. Modelo de una perspectiva dinámica (1974, 1991)

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), el modelo dinámico de la satisfacción laboral fue realizado por Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975). Este modelo está centrado en lo importante que es para la investigación en la psicología del trabajo y de las organizaciones tiene la

consideración de las diferentes formas que puede adoptar la satisfacción laboral y la calidad de la misma. En esta línea Büssing (1991) indica que este modelo hace suponer una concepción dinámica de la satisfacción laboral, tanto a nivel conceptual como a nivel de investigación. Büssing indica que, desde esa perspectiva, los anteriores modelos son considerados como estáticos y representan un punto de vista insuficiente del fenómeno, donde priman los aspectos cualitativos de la misma. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Según Büssing (1991), la satisfacción laboral es la consecuencia de un proceso de mayor complejidad que el mostrado por las teorías tradicionales de carácter estático. La satisfacción laboral es interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Acercarse al fenómeno de la satisfacción laboral desde la perspectiva dinámica, proporciona una visión mucha más amplia del mismo. El proceso de interrelación entre las condiciones del entorno, las aspiraciones y expectativas del sujeto y las estrategias de afrontamiento que utiliza ante esas situaciones proporciona una visión más elaborada de la dinámica de la satisfacción laboral. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

14. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018?

15. Justificación del estudio

Siendo la Universidad Nacional de Cajamarca la primera casa de estudios superiores en la ciudad de Cajamarca, no es suficiente centrarse únicamente en conocer el punto de vista sobre motivación y satisfacción que experimentan sus docentes universitarios durante la sus horas de trabajo, sino también es importante conocer la percepción que tienen actualmente sus trabajadores administrativos sobre este tema, ya que a partir de la identificación y reconocimiento de sus necesidades, se podrá ayudar a la toma de decisiones que permitan realizar acciones para mejorar el ambiente de trabajo y por ende mejorar la calidad de atención por parte del personal administrativo en la universidad; es por ello que con el presente trabajo de investigación se pretende determinar cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca 2018.

Justificación teórica

La presente investigación, utiliza los modelos teóricos más significativos para desarrollar el conocimiento científico sobre las variables de estudio. En este sentido, fortalece las investigaciones y los modelos teóricos centrados en las teorías de motivación de (Chiavenato, 2007) y los estudios sobre lo satisfacción en el trabajo de (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010), los que relacionan la importancia otorgada por el trabajador en cuanto a los aspectos laborales internos, externos y proceso de comparación social con la satisfacción laboral.

Justificación práctica

El estudio se sustenta en la utilidad práctica que puede tener los resultados, puesto que, permite y brinda a las autoridades de la Universidad Nacional de Cajamarca, la oportunidad de tomar medidas administrativas que mejoren la eficacia laboral de sus trabajadores, realizando una adecuada planeación de sus reglamentos internos acerca de los recursos humanos.

Al conocer de manera anticipada el nivel de expectativa de los trabajadores sobre el trabajo que desempeñan y el nivel de influencia en los aspectos personales, la investigación será útil para identificar aspectos de mejora con respecto a los trabajadores, obtener mayor productividad, generar un clima laboral favorable, reforzar las buenas relaciones entre la universidad y sus trabajadores con el objetivo en común de lograr crecimiento competitivo de la institución.

1.6. Hipótesis

H_i

Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

H₀

No existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

1.7.2 Específicos

- Determinar la relación que existe entre la motivación y la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación que existe entre la motivación y los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación que existen entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El trabajo de investigación presenta un tipo de Diseño No Experimental de corte transversal, con un tipo de investigación Básico con un enfoque Cuantitativo y un nivel Correlacional.

Se utilizó un tipo de investigación no experimental, ya que es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. En la investigación no experimental se observan los fenómenos tal como se dan en su entorno natural, para posteriormente analizarlos, (Hernández, 2010).



Figura 9: Clasificación de la investigación no experimental

Fuente: **(Hernández, 2010)**

Se utilizó un corte transversal o transeccional, ya que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede, (Hernández, 2010).

Se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que este enfoque utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con la base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías, (Hernández, 2010).

El enfoque cuantitativo parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan los objetivos y preguntas de investigación, se establece la hipótesis y determinan las variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas y se establece una serie de conclusiones respecto de la hipótesis, (Hernández, 2010).

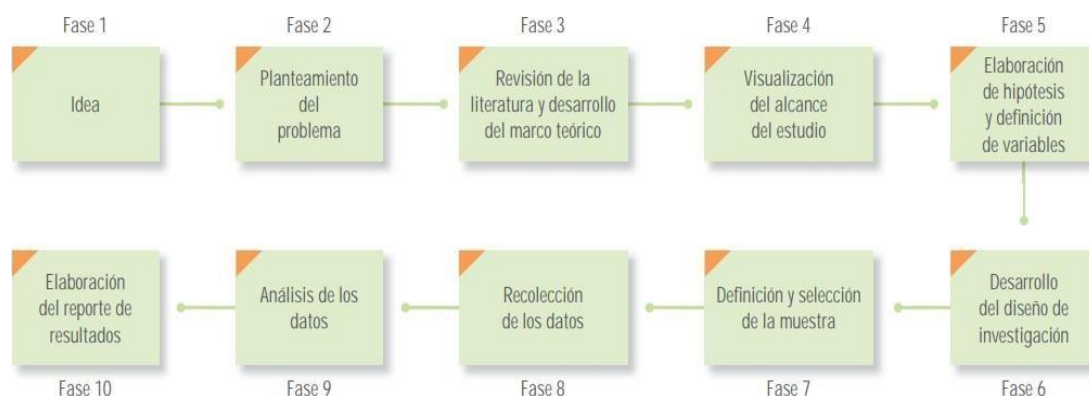


Figura 10: Proceso Cuantitativo

Fuente: (Hernández, 2010)

Se utilizó el nivel de estudio correlacional ya que este pretende responder a preguntas de investigación y tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Su principal utilidad es saber cómo se pueden comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de las otras variables vinculadas. Es decir, intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas, (Hernández, 2010).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Motivación

- a. Factores Higiénicos:** también llamados factores extrínsecos, se relacionan con el ambiente físico en el que se desempeñan las personas. Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una muy limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio, (Chiavenato, 2007).
- b. Factores Motivacionales:** llamados también factores intrínsecos, relaciona con el cargo que desempeña y la naturaleza de las tareas que ejecuta el individuo. Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionados con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a niveles normales. El termino motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivaciones son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción, (Chiavenato, 2007).

2.2.2. Satisfacción laboral

- a. **Las contribuciones que el sujeto aporta al trabajo:** formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, tiempo de dedicación, tareas realizadas y otros, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

- b. **Los resultados, las ventajas o beneficios que la persona obtiene del trabajo:** salario, reconocimiento, responsabilidad, relaciones sociales, promoción, prestigio, y otros, (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCRETA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
MOTIVACIÓN	Es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo (Chiavenato, 2007)	El desarrollo de las dimensiones de la variable motivación se llevarán a cabo a través de un cuestionario realizado a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, considerando los siguientes niveles: Muy de acuerdo, de acuerdo, no estoy seguro, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.	D1: Factores Higiénicos	I1: Condiciones físicas y ambientales I2: Salario I3: Beneficios I4: Supervisión I5: Relación con los directivos I6: Relación con los demás trabajadores I7: Reglamentos internos I8: Oportunidades existentes	Cuestionario
			D2: Factores Motivaciones	I1: Tareas asignadas I2: Crecimiento profesional	Cuestionario

SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es un "estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto" (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)	El desarrollo de las dimensiones de la variable satisfacción laboral se llevarán a cabo a través de un cuestionario realizado a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, considerando los siguientes niveles: Muy de acuerdo, de acuerdo, no estoy seguro, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.	D1: Contribución al trabajo	I1: Formación y capacidad I2: Experiencia en el trabajo I3: Nivel del esfuerzo y dedicación al trabajo I5: Tareas realizadas	Cuestionario
			D2: Resultados del trabajo	I1: Salario I2: Reconocimiento I3: Responsabilidad en el trabajo I4: Relaciones sociales I5: Prestigio	Cuestionario

Tabla 3: Operacionalización de variables.

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Se procede a delimitar la población que va a ser estudiada t sobre la cual se pretende generalizar los resultados una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, (Hernández, 2010).

La población está constituida por los 30 trabajadores del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población, (Hernández, 2010).

Para la presente investigación se utilizó una muestra no probabilística, ya que a elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o grupo de investigadores y obedecen a las características de la investigación, (Hernández, 2010).

La muestra está constituida por 30 trabajadores del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, la cual coincide con la población. Las investigadoras han decidido tomar como muestra a los 30 trabajadores ya que el número era necesario y esencial para los fines de la investigación.

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

“Es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (García, Ibañez, & Alvira, 1986)

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de investigación, que se compone de preguntas escritas que el investigador aplica a las personas con el fin de obtener la información empírica útil para determinar los valores o respuestas de las variables en estudio, (López, 2014).

Escala De Likert

Es una escala fijada estructuralmente por dos extremos recorriendo un continuo dese favorable hasta desfavorable con un punto medio neutral para cada afirmación. Esta escala es un instrumento estructurado, de recolección de datos primarios utilizado para medir variables en un nivel de medición ordinal a través de un conjunto organizado de ítems, llamados también sentencias, juicios o reactivos, relativos a la variable que se quiere medir, (Revista de Ciencias Sociales, 2005).

Como instrumento, en la presente investigación se utilizó un cuestionario con escala de Likert que se aplicará a la muestra (30 trabajadores administrativos), el cual abarca las dos variables de estudio, veinte preguntas de motivación y 17 de satisfacción laboral.

2.4.2. Validez y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo y objeto produce resultados iguales. Se refiere al grado en que el instrumento realmente mide la variable que se pretende medir, (Hernández, 2010).

Con relación al instrumento se establece que es instrumento confiable, ya que se precisa que la Motivación presenta una confiabilidad de 0.951 y la satisfacción laboral una confiabilidad de 0.932 mediante el cálculo del Alfa de Cronbach que se realizó en el programa SPSS (Ver Anexos). Por lo tanto, el instrumento de la investigación es confiable y puede ser aplicado a la muestra.

La validez del instrumento se llevó a cabo por destacados profesionales quienes como expertos realizaron una detallada revisión, teniendo en cuenta criterios de evaluación como congruencia de ítems, amplitud de contenido, claridad y precisión, pertinencia y parámetros como deficiente, aceptable, bueno y excelente, concluyeron en que el instrumento utilizado para la presente investigación es aplicable (Ver anexos).

2.5. Métodos de análisis de datos

Después de haber aplicado el instrumento de recolección de datos, se procedió al análisis de datos, los cuales fueron procesados aplicando el programa SPSS-22 que nos permitió la elaboración de tablas estadísticas teniendo en cuenta los objetivos planteados, además que permitiera comprobar o rechazar la hipótesis del trabajo de investigación.

2.6. Aspectos éticos

Toda información del trabajo de investigación se tendrá que dar a conocer a las personas involucradas, a los directivos de la institución y cualquier publicación que se realice será con autorización de las personas involucradas derechos de autor, respetando las autorías contenidas en la investigación, cumpliendo con las normas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Tabla 4: Motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Satisfacción laboral	Motivación											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	4	13.3%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	23.3%
De acuerdo	5	16.7%	5	16.7%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	11	36.7%
No estoy seguro	3	10.0%	3	10.0%	0	0.0%	1	3.3%	5	16.7%	12	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	12	40.0%	11	36.7%	1	3.3%	1	3.3%	5	16.7%	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.512$) donde presentó una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.004) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

De los 30 trabajadores administrativos del área de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 23.3% de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca opinaron estar muy de acuerdo con la satisfacción laboral en el área. De ellos el 13.3% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación en el área y un 10% opinaron estar de acuerdo con la motivación en el área de economía.

De los 30 trabajadores administrativos del área de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, 36.7% de los trabajadores administrativos opinaron estar de acuerdo con la satisfacción laboral en el área. De ellos el 16.7% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación en el área, el 16.7% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con la motivación en el área y el 3.3% de los trabajadores opinaron no estar seguro con la motivación en el área de economía.

Mientras que el 40% de los trabajadores opinaron no estar seguros acerca de la satisfacción laboral en el área. De ellos el 16.7% de los trabajadores opinaron que están totalmente en desacuerdo con la motivación en el área y el 3.3% de los trabajadores opinaron estar en desacuerdo con la motivación en el área de economía.

Objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación y la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Tabla 5: Motivación y la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Contribución al Trabajo	Motivación											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	6	20.0%	5	16.7%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	12	40.0%
De acuerdo	3	10.0%	2	6.7%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	6	20.0%
No estoy seguro	3	10.0%	4	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	5	16.7%	12	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	12	40.0%	11	36.7%	1	3.3%	1	3.3%	5	16.7%	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.445$) donde presento una correlación positiva,

además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.014) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto existe relación entre la motivación y la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

De los 30 trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 40% los trabajadores opinaron estar muy de acuerdo con la contribución al trabajo en el área, de ellos el 20% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación, el 16.7% opinaron estar de acuerdo con la motivación y el 3.3% opinaron no estar seguro sobre la motivación en el área de economía.

De los 30 trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 20% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con la contribución al trabajo en el área, de ellos el 10% opinaron estar de acuerdo con la motivación, el 6.7% opinaron estar de acuerdo con la motivación y el 3.3% opinaron estar en desacuerdo sobre la motivación en el área de economía.

Mientras que el 40% de los administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca opinaron no estar seguros con la contribución al trabajo en el área, de ellos el 10% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación en el área, el 13.3% estar de acuerdo con la motivación en el área y el 16.7% estar totalmente en desacuerdo con la motivación en el área de economía de economía.

Objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación y los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Tabla 6: Motivación y los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Resultados del trabajo	Motivación											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	5	16.7%	5	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	33.3%
De acuerdo	2	6.7%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%
No estoy seguro	5	16.7%	4	13.3%	1	3.3%	1	3.3%	5	16.7%	16	53.3%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	12	40.0%	11	36.7%	1	3.3%	1	3.3%	5	16.7%	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.433$) donde presento una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.017) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto existe relación entre la motivación y los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

De los 30 trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 33.3% opinaron estar muy de acuerdo con los resultados del trabajo en el área, de ellos el 16.7% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación en el área, y el 16.7% opinaron estar de acuerdo con la motivación en el área de economía.

De los 30 trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 13.3 de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con los resultados del trabajo en el área, de ellos el 6.7% de los trabajadores opinaron estar

muy de acuerdo con la motivación en el área y el 6.7% opinaron estar de acuerdo con la motivación en el área de economía.

Mientras que el 53.3% de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca opinaron no estar seguros con los resultados del trabajo en el área, de ellos el 16.7% de los trabajadores opinaron estar muy de acuerdo con la motivación en el área, el 13.3% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con la motivación en el área, el 3.3% de los trabajadores opinaron no estar seguros con la motivación en el área, el 3.3% de los trabajadores opinaron estar en desacuerdo con la motivación en el área y el 16.7% de los trabajadores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la motivación en el área de economía.

Objetivo específico: Determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Tabla 7: Factores higiénicos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Satisfacción laboral	Factores Higiénicos											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	3	10.0%	3	10.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	7	23.3%
De acuerdo	5	16.7%	3	10.0%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	36.7%
No estoy seguro	4	13.3%	2	6.7%	1	3.3%	0	0.0%	5	16.7%	12	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	12	40.0%	8	26.7%	5	16.7%	0	0.0%	5	16.7%	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.384$) donde presento una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.036) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto existe relación entre los factores higiénicos y la

satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

De los 30 trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 23.3% de los trabajadores opinaron que están muy de acuerdo con la satisfacción laboral en el área, de ellos el 10% de los trabajadores opinaron estar de muy de acuerdo con los factores higiénicos en el área, el 10% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con los factores higiénicos en el área y el 3.3% de los trabajadores opinaron no estar seguros con los factores higiénicos en el área de economía.

De los 30 trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 36.7% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con la satisfacción laboral en el área, de ellos el 16.7% de los trabajadores opinaron estar muy de acuerdo con los factores higiénicos en el área, el 10% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con los factores higiénicos en el área y el 10% de los trabajadores opinaron no estar seguros con los factores higiénicos en el área de economía.

Mientras que el 40% de los trabajadores opinaron no estar seguros con la satisfacción laboral en el área, de ellos el 13.3% de los trabajadores opinaron estar totalmente de acuerdo con los factores higiénicos en el área, el 6.7% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con los factores higiénicos en el área y el 3.3% de los trabajadores opinaron no estar seguros con los factores higiénicos en el área de economía.

Objetivo específico: Determinar la relación que existen entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Tabla 8: Los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

Satisfacción laboral	Factores Motivacionales											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy de acuerdo	6	20.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	23.3%
De acuerdo	4	13.3%	4	13.3%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	36.7%
No estoy seguro	0	0.0%	4	13.3%	8	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	12	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	10	33.3%	9	30.0%	11	36.7%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.709$) donde presento una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto existe relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

De los 30 trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 23% de los trabajadores opinaron estar muy de acuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 20% de los trabajadores opinaron estar muy de acuerdo con los factores motivaciones en el área y el 3.3% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con los factores motivacionales en el área de economía.

De los 30 trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 36.7% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con la satisfacción laboral en el área, de ellos el 13.3% de los trabajadores opinaron estar muy de acuerdo con los factores motivacionales en el área, el 13.3% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con los factores motivacionales en el área y el 10% de los trabajadores opinaron no estar seguro con los factores motivacionales en el área de economía.

Mientras que el 40% de los trabajadores opinaron no estar seguro con la satisfacción laboral en el área, de ellos el 13.3% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con los factores motivacionales en el área y el 26.7% no estar seguro con los factores motivacionales en el área de economía.

IV. DISCUSIÓN

Las opiniones a tener en cuenta para la discusión son de (Meza, 2014), De los resultados obtenidos el personal administrativo de UNCP no se encuentra motivado por las siguientes condiciones: remuneraciones que percibe, en un 80.3% del total están en desacuerdo, no se encuentra motivado ni satisfecho por ello el trabajador administrativo busca otro trabajo fuera del horario de labor a fin de compensar sus ingresos. Otro de los factores desmotivadores, es que no reciben incentivo por parte de la UNCP, en un 81.9%; mientras que un 43.3% manifiestan un descontento porque ^o, les generan estrés en un 44.9% de ellos, y un 57.5% desean en estas condiciones otro trabajo. (Meza, 2014)

De los resultados de Satisfacción del trabajador administrativo de la UNCP en el desenvolvimiento de sus labores existe un desacuerdo o insatisfacción al realizar sus funciones en el cargo 23.6%, mientras que un 72.4% de ellos está insatisfecho con la capacitación que debe dar la UNCP a sus trabajadores a fin de poder actualizarlos en el desempeño de sus funciones. Así mismo, un 71.7% opina que los jefes y autoridades de la UNCP no reconocen los problemas que afrontan su entorno de trabajadores administrativos. (Meza, 2014).

Como resultado de la investigación denominada “Motivación y satisfacción laboral en el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura”, con una muestra de 60 administrativos (Reyes, 2017).

De los resultados de motivación se aprecia que el 78% del personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura, presentan un nivel regular de motivación. El 82% del personal presenta un nivel regular de motivación intrínseca y el 53% presenta un nivel regular de motivación extrínseca. (Reyes, 2017)

De los resultados de satisfacción laboral, el 83% del personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura, presentan un nivel regular de satisfacción. El 85% del personal presentan un nivel regular de satisfacción intrínseca, que aborda aspectos como el reconocimiento objetivo por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. El 75% del personal administrativo presentan un nivel regular de satisfacción regular extrínseca, que indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización

del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. (Reyes, 2017)

En la presente investigación se analizaron detalladamente las variables motivación y satisfacción laboral cada uno de ellos con sus respectivas dimensiones e indicadores, para determinar la relación entre las variables de estudio que se llevó a cabo a los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Los resultados obtenidos, al discutirlos con otras investigaciones indican lo siguiente:

De los 30 trabajadores administrativos del área de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 23.3% de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca opinaron estar muy de acuerdo con la satisfacción laboral en el área. De ellos el 13.3% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación en el área y un 10% opinaron estar de acuerdo con la motivación en el área de economía.

De los 30 trabajadores administrativos del área de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, 36.7% de los trabajadores administrativos opinaron estar de acuerdo con la satisfacción laboral en el área. De ellos el 16.7% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación en el área, el 16.7% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con la motivación en el área y el 3.3% de los trabajadores opinaron no estar seguro con la motivación en el área de economía.

Mientras que el 40% de los trabajadores opinaron no estar seguros acerca de la satisfacción laboral en el área. De ellos el 16.7% de los trabajadores opinaron que están totalmente en desacuerdo con la motivación en el área y el 3.3% de los trabajadores opinaron estar en desacuerdo con la motivación en el área de economía.

V. CONCLUSIONES

- Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.
- Existe relación entre a motivación y la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.
- Existe relación entre la motivación y los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.
- Existe relación entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.
- Existe relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los supervisores del área de economía deben planificar acciones que permitan acercarlos más a sus trabajadores, a través de la mejora de la comunicación que permitan establecer canales de escucha para satisfacer el descontento que presentan los trabajadores con su actual salario.
- Deben planificarse y ejecutarse planes periódicos que permitan la capacitación constante de los trabajadores que permita reconocer en ellos sus mejores habilidades para el desempeño de sus tareas.
- Se recomienda el establecimiento de un plan de reconocimientos a través de diversas estrategias que permitan a los supervisores premiar el esfuerzo y dedicación de sus trabajadores.
- Se recomienda que los supervisores del se involucren más en el crecimiento laboral de sus trabajadores, dentro del área de economía y la universidad, proponiéndolos y manteniéndolos capacitados para poder postular a cualquier oportunidad de ascenso.

VII. REFERENCIAS

(s.f.).

- Alcalde, M. (2018). Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1958/TESIS%20-%20CPC.%20MAYRA%20YAQUELINE%20ALCALDE%20MARTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bazán, K. (2017). Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/398/18.%20TESIS%20MBA%20-%20LORENA%20BAZAN%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bejarano, B. (2017). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25802/1/02%20GTH.pdf>
- Calderon, J. (2015). Obtenido de <http://benem-mt.iii.com/iii/cpro/DigitalItemPdfViewerPage.external?id=4527520646099640&itemId=1003602&lang=spi&file=%2Fiii%2Fcpro%2Fapp%3Fid%3D4527520646099640%26itemId%3D1003602%26lang%3Dspi%26nopassword%3Dtrue%26service%3Dblob%26suite%3Ddef#locale=spi&g>
- Castillejos, J. (2018). Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1967/La%20motivaci%C3%B3n%20y%20su%20influencia%20en%20el%20nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20del%20Complej.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). *Google Books*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRfAlC&pg=PA171&dq=teor%C3%ADas+de+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewjEsbGVvobcAhUJy1kKHfvgDeQQ6AEINjAD#v=onepage&q=teor%C3%ADas%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Flores, G. (2014). Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4085/1/10675.pdf>
- García, M., Ibañez, J., & Alvira, F. (1986). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial S.A. Obtenido de http://alumnipuce.edu.ec/web/wp-content/uploads/2014/10/Garc%C3%ADa-et-al-_El-an%C3%A1lisis-de-la-realidad-social-m%C3%A9todos-y-t%C3%A9cnicas-de-la-investigaci%C3%B3n.pdf
- Gestión. (2014). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Hernández, R. (2010). Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Interamerican Editores S.A. de CV.
- López, O. (2014). *Métodos, Técnicas e Instrumento de Investigación*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

- Meza, V. (2014). Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1327/TESIS%20VILMA%20MEZA%20-%20ECONOMIA%20POSGRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montoya, P., & Bello, N. (2017). Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Montoya, P., & Bello, N. (2017). Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Panorama Cajamarquino. (2017). Obtenido de <https://panoramacajamarquino.com/2017/11/01/administrativos-de-unc-jaen-en-huelga-nacional-indefinida/>
- Revista de Ciencias Sociales.* (2005). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011311.pdf>
- Reyes, Y. (2017). Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1382/TM%20AD-Ad%203211%20R1%20-%20Reyes%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, R. (2017). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- TVNorte. (2015). Obtenido de <http://tvnortecajamarca.tv/actualidad/administrativos-de-la-universidad-nacional-de-cajamarca-inician-huelga-nacional/>

ANEXOS

Instrumentos

CUESTIONARIO

LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

Estimado colaborador:

Como parte de una investigación, se aplica esta encuesta para identificar el nivel de motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Por ello agradeceré responder todas las preguntas con la mayor paciencia posible, señalando la opción con la que más se identifica, según su experiencia.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS INFORMATIVOS

Edad:	a. 20-29	b. 30-39	c. 40-49	d. 50 a más
Sexo:	a. Femenino	b. Masculino		

VARIABLE MOTIVACIÓN

DIMENSIÓN: FACTORES HIGIÉNICOS

Indicador: Condiciones físicas y ambientales

1. ¿Considera usted que el área de economía cuenta con un ambiente confortable: ordenado y espacioso para la realización de su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera usted que el área de economía cuenta con equipos tecnológicos y suministros de oficina necesarios para su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Salario

3. ¿Considera usted que el salario que percibe corresponde a las expectativas que tiene como trabajador administrativo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que el salario que percibe está acorde a la cantidad de actividades que usted realiza en su trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Indicador: Beneficios

5. ¿Considera usted que los beneficios que tiene (gratificaciones, seguro social) cumplen con sus expectativas?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera usted que la programación de sus vacaciones se realiza teniendo en cuenta su requerimiento personal?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Indicador: Supervisión

7. ¿Está usted de acuerdo con la actual forma de supervisión que tiene como trabajador administrativo del área de economía?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. ¿La supervisión que usted recibe en su trabajo es adecuada y lo ayuda a mejorar sus actividades diarias?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Indicador: Relación con los directivos

9. ¿Considera usted que los directivos se preocupan por promover y mantener las buenas relaciones laborales con sus trabajadores?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera usted que los directivos se preocupan por escuchar sus requerimientos y toma acciones al respecto?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Indicador: Relación con los demás trabajadores

11. ¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es buena y contribuye al buen clima laboral dentro del área?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

12. ¿Considera usted que recibe el apoyo necesario por parte de sus compañeros de trabajo ante cualquier dificultad que se le presenta en su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Reglamentos internos

13. ¿Considera usted que los reglamentos internos establecidos están alineados con el trabajo que usted desempeña?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

14. ¿Considera usted que debería haber aspectos de mejora en los reglamentos internos que le permitan optimizar su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Oportunidades existentes

15. ¿Considera usted que en el área de economía se preocupan por promover y brindar a sus trabajadores oportunidades de ascenso a mediano y largo plazo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

16. ¿Considera usted que sus supervisores en el área de economía se preocupan por brindarle el apoyo necesario ante cualquier posibilidad de ascenso?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

DIMENSIÓN: FACTORES MOTIVACIONALES

Indicador: Tareas asignadas

17. ¿Considera usted que las tareas asignadas corresponden a sus roles y responsabilidades?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

18. ¿Considera usted que las tareas asignadas suman una adecuada carga de trabajo según sus horarios?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Crecimiento profesional

19. ¿Considera usted que como trabajador administrativo tiene oportunidades de crecimiento profesional en la Universidad Nacional de Cajamarca?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

20. ¿Considera usted que su actual puesto de trabajo le permite adquirir una mayor experiencia como profesional?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensión: Contribución al trabajo

Indicador: Formación y capacidad

21. ¿Considera usted que la preparación profesional que tiene le ayuda a cumplir sus objetivos trazados en la realización de su trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

22. ¿Considera usted que cuenta con la capacidad para tomar decisiones ante algún problema que surja en su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Experiencia en el trabajo

23. ¿Considera usted que cuenta con la experiencia suficiente para desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

24. ¿Considera usted que la experiencia en su puesto la ha ayudado a consolidar la eficiencia en su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Nivel del esfuerzo y dedicación al trabajo

25. ¿Considera usted que le dedica el tiempo y esfuerzo necesario que requieren sus actividades diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

26. ¿Considera usted que las actividades administrativas que realiza requieren de un esfuerzo adicional?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Tareas realizadas

27. ¿Considera usted que realiza con empeño sus tareas diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

28. ¿Considera usted que siente entusiasmo al realizar sus tareas diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Resultados del trabajo

Indicador: Salario

29. ¿Considera usted que el salario que percibe compensa el trabajo que realiza?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

30. ¿Considera usted que el salario que percibe es un incentivo al momento de realizar su trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Reconocimiento

31. ¿Considera usted que el trabajo que realiza en el área de economía es reconocido por sus jefes inmediatos?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

32. ¿Considera usted que ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Responsabilidad en el trabajo

33. ¿Considera usted que las actividades que realiza requieren de una gran responsabilidad?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

34. ¿Considera usted que asume con responsabilidad el trabajo que se le asigna?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Relaciones sociales

35. ¿Considera usted que lleva una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

36. ¿Considera usted que tener una buena relación con sus compañeros de trabajo contribuye a la mejor realización de sus actividades diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Prestigio

37. ¿Considera usted que su trabajo le brinda prestigio profesional y laboral?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

38. ¿Considera usted que siente orgulloso(a) al hablar con otras personas acerca de trabajo que desempeña?

Muy de acuerdo

De acuerdo

No estoy seguro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Validación de los instrumentos

Cajamarca, 03 de agosto 2018

Mg. Miguel Macetas Hernández.

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional, méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018 ”** para obtener el grado académico de maestro en Administración de negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Rodríguez Alvarez, Nancy Julia

Email: julia_ra2@hotmail.com

Figura 11: Solicitud de validación Experto 1

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No			
1.	X		X		X		X		X		X		
2.	X		X		X		X		X		X		
3.	X		X		X		X		X		X		
4.	X		X		X		X		X		X		
5.	X		X		X		X		X		X		
6.	X		X		X		X		X		X		
7.	X		X		X		X		X		X		
8.	X		X		X		X		X		X		
9.	X		X		X		X		X		X		
10.	X		X		X		X		X		X		
11.	X		X		X		X		X		X		

Figura 12: Validación de Experto 1 - primera parte

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Miguel Angel Macetas Hernandez, con documento de identidad N° 17435544, de profesión Estadístico con Grado de Doctor de Administración en Educación, ejerciendo actualmente como Docente en la Institución Universidad Nacional de Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a la muestra de la investigación titulada: "Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Fecha:

COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Miguel Angel Macetas Hernandez

Lic. Miguel Angel Macetas Hernandez

COESP. N° 388

Firma

DNI N° 17435544...

Figura 15: Constancia de validación Experto 1

Cajamarca, 03 de agosto 2018

Mg. Juan Morillo Araujo.

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional, méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018 ”** para obtener el grado académico de maestro en Administración de negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Rodríguez Alvarez, Nancy Julia

Email: julia_ra2@hotmail.com

Figura 16: Solicitud de validación Experto 2

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
2.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
3.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
4.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
5.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
6.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
7.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
8.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
9.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
10.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			
11.	✓		✓		✓		✓		✓		✓			

Figura 17: Validación de Experto 2 - primera parte

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

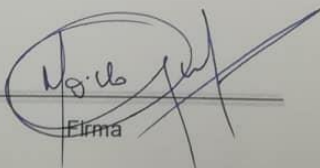
Quien suscribe, Juan Estenio Morillo Araujo, con documento de identidad N° 32766266, de profesión Contador Público con Grado de Maestro en Ciencias, ejerciendo actualmente como Docente Universitario, en la Institución Universidad Nacional de Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a la muestra de la investigación titulada: "Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Fecha: 03 de Agosto del 2018


Firma

DNI N° 32766266

Figura 20: Constancia de validación Experto 2

Cajamarca, 03 de agosto 2018

Mg. María Esther León de Loayza

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional, méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: **“Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018 ”** para obtener el grado académico de maestro en Administración de negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Rodríguez Alvarez, Nancy Julia

Email: julia_ra2@hotmail.com

Figura 21: Solicitud de validación Experto 3

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

PREGUNTAS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	X		X		X		X		X		X			
2.	X		X		X		X		X		X			
3.	X		X		X		X		X		X			
4.	X		X		X		X		X		X			
5.	X		X		X		X		X		X			
6.	X		X		X		X		X		X			
7.	X		X		X		X		X		X			
8.	X		X		X		X		X		X			
9.	X		X		X		X		X		X			
10.	X		X		X		X		X		X			
11.	X		X		X		X		X		X			

Figura 22: Validación de Experto 3 - primera parte

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Maria Esther León Morales, con documento de identidad N° 26612668, de profesión Contador Público con Grado de Doctora en Administración, ejerciendo actualmente como Directora en la Escuela de Contabilidad en la Institución Universidad Nacional de Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a la muestra de la investigación titulada: **"Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018"**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				
Pertinencia			X	

Fecha:


Firma
DNI N° 26612668

Figura 25: Constancia de validación Experto 3

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de Motivación

Análisis del Alfa de Cronbach: Se obtuvo como resultado un 0.951 lo que garantiza la confiabilidad del instrumento Motivación.

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Figura 26: Resumen de procesamiento de Casos

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

Figura 27: Estadísticas de Fiabilidad

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Tabla 9: Estadísticas del total de elemento Motivación.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera usted que el área de economía cuenta con un ambiente confortable: ordenado y espacioso para la realización de su trabajo diario?	39,40	118,800	,676	,949
2. ¿Considera usted que el área de economía cuenta con equipos tecnológicos y suministros de oficina necesarios para su trabajo diario?	39,23	120,254	,758	,948
3. ¿Considera usted que el salario que percibe corresponde a las expectativas que tiene como trabajador administrativo?	40,07	118,478	,855	,947
4. ¿Considera usted que el salario que percibe está acorde a la cantidad de actividades que usted realiza en su trabajo?	39,90	115,679	,891	,946
5. ¿Considera usted que los beneficios que tiene (gratificaciones, seguro social) cumplen con sus expectativas?	40,07	117,651	,851	,947
6. ¿Considera usted que la programación de sus vacaciones se realiza teniendo en cuenta su requerimiento personal?	39,80	116,993	,779	,948

7. ¿Está usted de acuerdo con la actual forma de supervisión que tiene como trabajador administrativo del área de economía?	40,13	117,637	,784	,948
8. ¿La supervisión que usted recibe en su trabajo es adecuada y lo ayuda a mejorar sus actividades diarias?	39,57	116,392	,864	,946
9. ¿Considera usted que los directivos se preocupan por promover y mantener las buenas relaciones laborales con sus trabajadores?	39,83	122,213	,500	,952
10. ¿Considera usted que los directivos se preocupan por escuchar sus requerimientos y toma acciones al respecto?	39,50	117,362	,827	,947
11. ¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es buena y contribuye al buen clima laboral dentro del área?	39,67	115,954	,804	,947
12. ¿Considera usted que recibe el apoyo necesario por parte de sus compañeros de trabajo ante cualquier dificultad que se le presenta en su trabajo diario?	39,43	121,082	,623	,950
13. ¿Considera usted que los reglamentos internos establecidos están alineados con el trabajo que usted desempeña?	39,10	120,576	,760	,948
14. ¿Considera usted que debería haber aspectos de mejora en los reglamentos internos que le permitan optimizar su trabajo diario?	39,60	118,524	,798	,948

15. ¿Considera usted que en el área de economía se preocupan por promover y brindar a sus trabajadores oportunidades de ascenso a mediano y largo plazo?	39,73	118,133	,802	,947
16. ¿Considera usted que sus supervisores en el área de economía se preocupan por brindarle el apoyo necesario ante cualquier posibilidad de ascenso?	39,50	115,914	,918	,946
17. ¿Considera usted que las tareas asignadas corresponden a sus roles y responsabilidades?	39,73	114,823	,906	,946
18. ¿Considera usted que las tareas asignadas suman una adecuada carga de trabajo según sus horarios?	39,93	129,857	,072	,959
19. ¿Considera usted que como trabajador administrativo tiene oportunidades de crecimiento profesional en la Universidad Nacional de Cajamarca?	39,43	124,668	,334	,955
20. ¿Considera usted que su actual puesto de trabajo le permite adquirir una mayor experiencia como profesional?	39,93	128,547	,160	,957

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Confiabilidad de Satisfacción Laboral

Análisis del Alfa de Cronbach: Se obtuvo como resultado un 0.932 lo que garantiza la confiabilidad del instrumento Satisfacción Laboral.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Ilustración 28: Resumen de procesamiento de casos

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	18

Figura 29: Estadísticas de Fiabilidad

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Tabla 10: Estadísticas de total de elemento Satisfacción laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
21. ¿Considera usted que la preparación profesional que tiene le ayuda a cumplir sus objetivos trazados en la realización de su trabajo?	38,87	86,878	,792	,924
22. ¿Considera usted que cuenta con la capacidad para tomar decisiones ante algún problema que surja en su trabajo diario?	38,70	90,355	,560	,931
23. ¿Considera usted que cuenta con la experiencia suficiente para desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?	38,70	93,528	,500	,931
24. ¿Considera usted que la experiencia en su puesto la ha ayudado a consolidar la eficiencia en su trabajo diario?	38,63	91,482	,717	,927
25. ¿Considera usted que le dedica el tiempo y esfuerzo necesario que requieren sus actividades diarias?	38,83	91,040	,701	,927
26. ¿Considera usted que las actividades administrativas que realiza requieren de un esfuerzo adicional?	39,10	90,162	,728	,926
27. ¿Considera usted que realiza con empeño sus tareas diarias?	38,67	89,126	,795	,925
28. ¿Considera usted que siente entusiasmo al realizar sus tareas diarias?	38,97	87,757	,812	,924

29. ¿Considera usted que el salario que percibe compensa el trabajo que realiza?	38,67	93,540	,442	,933
30. ¿Considera usted que el salario que percibe es un incentivo al momento de realizar su trabajo?	38,83	89,937	,695	,927
31. ¿Considera usted que el trabajo que realiza en el área de economía es reconocido por sus jefes inmediatos?	38,97	88,861	,741	,926
32. ¿Considera usted que ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?	38,63	91,482	,630	,928
33. ¿Considera usted que las actividades que realiza requieren de una gran responsabilidad?	38,60	94,386	,499	,931
34. ¿Considera usted que asume con responsabilidad el trabajo que se le asigna?	38,60	93,972	,626	,929
35. ¿Considera usted que lleva una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?	38,77	93,357	,600	,929
36. ¿Considera usted que tener una buena relación con sus compañeros de trabajo contribuye a la mejor realización de sus actividades diarias?	38,90	94,369	,455	,932
37. ¿Considera usted que su trabajo le brinda prestigio profesional y laboral?	38,77	93,771	,494	,931
38. ¿Considera usted que siente orgulloso(a) al hablar con otras personas acerca de trabajo que desempeña?	38,93	90,133	,681	,927


Matriz de consistencia

Matriz de consistencia				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018</p> <p>Determinar la relación que existen entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La motivación se relaciona significativamente con la contribución al trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.</p> <p>La motivación se relaciona significativamente con los resultados del trabajo de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018.</p> <p>Los factores higiénicos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018</p> <p>Los factores motivacionales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca 2018</p>	<p>Variable 1: Motivación</p>	
			Dimensiones	Indicadores
			Factores higiénicos	Condiciones físicas y ambientales Salario Beneficios Supervisión Relación con los directivos Relación con los demás trabajadores. Reglamentos internos Oportunidades existentes
			Factores Motivacionales	Tareas asignadas Crecimiento profesional Reconocimiento profesional
			Variable 2: Satisfacción laboral	
			Dimensiones	Indicadores
			Contribución al trabajo	Formación y capacidad Experiencia en el trabajo Nivel del esfuerzo y dedicación al trabajo Tareas realizadas
Resultados del trabajo	Salario Reconocimiento Responsabilidad en el trabajo Relaciones sociales Prestigio			
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar	
Tipo: Básico Diseño: No experimental Transversal Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional	Población: Trabajadores administrativos del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca. Tipo de muestreo: No probabilístico Tamaño de muestra: 30 trabajadores del área de economía de la Universidad Nacional de Cajamarca	Variable 1: Motivación Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 10 minutos Ámbito de Aplicación: Área de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca Forma de Administración: individual Variable 2: Satisfacción Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Monitoreo: 10 minutos Ámbito de Aplicación: Área de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca	DESCRIPTIVA: Excel Variable 1: Satisfacción laboral Variable 2: Desempeño INFERENCIAL: paquete estadístico SPSS Correlación de las variables 1 y 2	

Tabla 11: Matriz de Consistencia

Fuente: Elaboración propia

Autorización de publicación

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **NANCY JULIA RODRÍGUEZ ALVAREZ**, identificado con DNI N° 70206016 egresado de la Escuela Profesional de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA** de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, CAJAMARCA 2018”** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

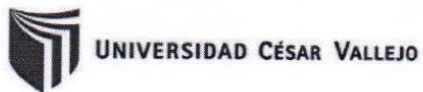

 FIRMA

DNI: 70206016

FECHA: 28 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Acta de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Alex Miguel Hernández Torres, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Br. **RODRÍGUEZ ALVAREZ, NANCY JULIA**, titulada: **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ECONOMÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2018.**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo, Noviembre de 2018



.....
Dr. Alex Miguel Hernández Torres
DNI 26697122

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Rodríguez Alvarez Nancy Julia

INFORME TÍTULADO:

Motivación y satisfacción laboral de los
trabajadores administrativos del área de economía
de la universidad nacional de Cajamarca,
Cajamarca 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 02/12/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN