



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**

Motivación y satisfacción laboral del Centro de Servicios de Sedapal –
Surquillo, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Madueño Huaruco, Betty Magdalena (orcid.org/0000-0003-4145-5688)

ASESORA:

Dra. Carbajal Bautista, Inocenta Marivel (orcid.org/0000-0002-6047-8335)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Dedico el presente estudio a mi familia que me apoyó en todo este proceso y a la memoria de mi madre Domitila Huaruco Perales, quien me enseñó a ser perseverante y porque gracias a ella existo.

Agradecimiento:

Agradezco a mi padre y hermanos que me brindaron su apoyo para culminar mis estudios. Asimismo, deseo agradecer a mi asesora de tesis Dra. Marivel, por sus consejos, paciencia y sus enseñanzas durante el desarrollo de la tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad	31
Tabla 2 Motivación laboral y satisfacción laboral	32
Tabla 3 Motivación extrínseca y satisfacción laboral	32
Tabla 4 Motivación intrínseca y satisfacción laboral	33
Tabla 5 Factor higiene y satisfacción laboral	34

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Modelo simple del proceso de motivación	9
Figura 2 Esquema del diseño	20
Figura 3 Barras respecto a los niveles de la motivación laboral	26
Figura 4 Distribución de los niveles de las dimensiones de la motivación laboral	26
Figura 5 Satisfacción laboral	27
Figura 6 Dimensiones de satisfacción laboral	28
Figura 7 Motivación laboral y satisfacción laboral	28
Figura 8 Motivación extrínseca y satisfacción laboral	29
Figura 9 Motivación intrínseca y satisfacción laboral	29
Figura 10 Factor higiene y satisfacción laboral	30

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral del Centro de Servicios de Sedapal - Surquillo, 2017.

El método empleado fue hipotético deductivo, para este propósito se utilizó un análisis correlativo transversal, no experimental, con una población de 47 trabajadores, a quienes se les administró como instrumentos de evaluar dos baterías de preguntas con opción cerradas tipo encuesta diseñadas a partir de 28 preguntas para la evaluación de la motivación laboral y de 32 preguntas para la satisfacción laboral, de las cuales tuvo tratamiento estadísticos descriptivo de frecuencias y medidas de tendencia central, obteniendo los resultados de la prueba Rho de Spearman.

Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa moderada, tendencia positiva, entre motivación laboral y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Palabras clave: Motivación, motivación extrínseca, motivación intrínseca, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between motivation and job satisfaction at Sedapal Service Center - Surquillo, 2017.

The method used was hypothetical deductive, for this purpose a transversal correlational analysis was used, non-experimental, with a population of 47 workers, who were administered as instruments to evaluate two batteries of questions with closed option type survey designed from 28 questions for the evaluation of work motivation and 32 questions for job satisfaction, of which had descriptive statistical treatment of frequencies and measures of central tendency, obtaining the results of Spearman's Rho test.

The results obtained from the contrast of the general hypothesis, a bilateral significance index of 0.000 is evidenced, which is less than the level of 0.05 expected for this analysis, it is determined that, if there is a moderate significant statistical relationship, positive trend, between work motivation and job satisfaction of the Service Center of SEDAPAL - Surquillo, 2017. **Keywords:** Extrinsic motivation, intrinsic motivation.

Keywords: Motivation, extrinsic motivation, intrinsic motivation, satisfaction Labor.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, según Contreras et al. (2013) recopiló datos sobre liderazgo y satisfacción laboral. Se han revisado diversos estudios realizados sobre este tema, donde esta relación es responsable de la alta satisfacción de los empleados, independientemente de la empresa u organización donde laboren, ya sea pública o privada, pequeña, mediana o grande. También se examinó el papel de la satisfacción y la asociación con diferentes estilos de liderazgo, como el transformacional y el organizacional.

El tema del recurso humano en las empresas a tenido mucha importancia, por lo que estas tienen como tendencia hacer todo lo posible para mantener a las personas clave en su empresa, pero parece que las estrategias que utilizan suelen ser inconsistentes debido al cambio constante.

Esto con regularidad se asoció a la motivación del colaborador, implementado adecuadamente una motivación laboral, derivará finalmente en un mayor beneficio y mejores resultados para la organización. Visto así la motivación es de vital importancia para conseguir mayor satisfacción y productividad entre los trabajadores de una organización. A pesar de ello dentro del Centro de Servicios de Sedapal del distrito de Surquillo, todavía no se le da toda la importancia que merece, en tal sentido, se percibe que el trabajador no se encuentra motivado de manera adecuado; lo que conlleva a la insatisfacción en las labores. Esta problemática se ve de una manera saltante, se desarrolló el estudio, el cual guarda los requerimientos de la metodología de investigación científica, en tal sentido hemos considerado desarrollarlo (Astucuri, 2015).

La población estimada de Lima Metropolitana a diciembre 2014 es de 9,39 millones de habitantes asentados en 49 distritos, de los cuales 48 se encuentran administrados por Sedapal. La cobertura en esos distritos a diciembre 2016 ha sido estimada en 93,7% para el servicio de agua potable (Gammie et al., 2014).

En las últimas décadas en las instituciones uno de los principales aspectos de las investigaciones está referido a la preocupación porque los trabajadores de las instituciones se hayan sentido motivados laboralmente, con el objetivo de haber logrado la satisfacción con la labor realizada y de esta manera, ofrecer una mejor calidad de trabajo. Pero también se hablaba de la mejora de calidad de vida del recurso humano habiendo realizado sus tareas en las mejores condiciones.

Así mismo en este escenario se ha visto como se involucran tanto la empresa, sus trabajadores y la población. Los trabajadores han brindado el servicio en contacto con la población, porque sus labores siempre han implicado atender las necesidades del cliente.

Los trabajadores se han regido a sus políticas como el horario continuado por turnos; solución de situaciones de emergencia, reclamos que a diario se suscitan. Los trabajadores han percibido que no se les toma en cuenta en las actividades que pudiera realizar la empresa, esto conlleva a que no se sientan integrados y por tanto hay un clima de insatisfacción laboral, que debemos mejorar o implementar para revertir esto a fin de que la satisfacción en el trabajo se incremente entre los trabajadores de la entidad.

En ese marco, respecto de la realidad, se dedujo como problema general: ¿Qué relación existe entre motivación y satisfacción laboral del Centro de Servicios de Sedapal - Surquillo 2017? y específicos: Motivación extrínseca, Motivación intrínseca, Factor Higiene.

Concerniente a la justificación, desde un punto de vista teórico, nuestro estudio es útil porque es necesario identificar los factores que pueden afectar el desarrollo de las instituciones, en las que los factores emocionales, cognitivos, sociales y de los empleados tienen una importancia primordial, cada vez, en el escenario de competencia y rendición de cuentas por resultados, es necesario describir su dinámica de funcionamiento, teniendo en cuenta factores emocionales y organizacionales.

Esto tiene sentido desde un punto de vista social, porque nos conviene entender que la motivación laboral está relacionada con varios factores aleatorios, como los famosos factores motivadores o la existencia, la presencia de fuerzas ambientales puede influir muchas veces en esta productividad. Si bien estos pueden verse como excusas para el desempeño deficiente de los empleados, otras razones incluyen malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión inadecuada e información insuficiente que impide que los empleados sean verdaderamente productivos. Del mismo modo, con respecto a los sistemas de evaluación de trabajo, hay muchos enfoques diferentes, los expertos han planteado algunas formas de acuerdo de evaluación de que miden los esfuerzos orientados por los empleados y, por lo tanto, nuestra investigación es un vínculo del uso de su investigación y los resultados de su modelo, Como empleado de la empresa, sus resultados analizarán la calidad de la condición de trabajo de la condición de trabajo es la organización que pueden ajustar que realizan cambios y mejoran la calidad del servicio propuesta por la población; Debe recordarse que es muy importante lograr un equipo con el mayor profesionalismo, muy motivado y comprometido por los objetivos de la organización, recibiendo los resultados de la mayor competitividad; Por lo tanto, la compañía debe satisfacer las necesidades especiales de cada empleado, los gerentes deben mostrar dosis buenas de humanidad e inteligencia emocional. Se ha comprobado que un empleado motivado, positivo y dedicado a su trabajo, es menos probable que abandone el lugar de trabajo porque su relación con él es más fuerte.

Desde una perspectiva metodológica, este estudio se justifica al brindar a la comunidad académica una herramienta para evaluar las dinámicas de trabajo del cambio en términos de su utilidad. Esta prueba debe tener necesariamente suficiente validez y confiabilidad; de esta forma, las empresas se esfuerzan día a día por aumentar la productividad mediante la implementación de los procesos que permiten optimizar la dirección, organización y control. Las estrategias de incentivos son contribuciones para que las empresas crezcan, han tratado de posicionarse en el tiempo, viendo como la integración de actividades, procesos, instituciones y personas mediante la combinación Incorporar un método es un punto de acción. Por lo tanto, es necesario analizar desde la perspectiva interna de la empresa para

tener en cuenta la contribución de los empleados; asimismo, podemos agregar que la preocupación subyacente de un empleador por motivar regularmente a sus trabajadores y estos se muestren satisfechos y con el entorno de la empresa.

Así mismo se dispuso como Objetivo general: Determinar la relación que existe entre motivación laboral y satisfacción laboral del Centro de Servicios de Sedapal - Surquillo, 2017, y específicos: motivación extrínseca, motivación intrínseca, factor higiene.

Y por último se planteó la hipótesis general: (1) La motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral del Centro de Servicios de Sedapal - Surquillo, 2017, y específicas: motivación extrínseca, motivación intrínseca, factor higiene.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los antecedentes internacionales se mencionó el trabajo de Polanco (2014), cuyo objetivo fue establecer la relación entre clima y satisfacción laboral en INTAE, el trabajo se fundamentó como un análisis correlativo transversal no experimental, conformado por 150 docentes, utilizando un test para recolectar información. En lo que respecta a los resultados del clima organizacional se evidencia que los docentes en su mayoría (99%) reconocen que de forma activa participan en la elaboración del PEC para lo cual se consideran sus opiniones así como sus juicios de valor, en cuanto a la satisfacción laboral se precisa que los docentes reconocen que los principales satisfactores relacionados al ambiente laboral tiene que ver con que es una labor retadora y de realización así mismo el 84% reconoce que su salario cubre sus necesidades. Por lo tanto, se encontró que los docentes dieron respuestas a la insatisfacción laboral por encima del 20 y 30%, mientras que la satisfacción laboral alcanzó valores entre 1.33-5,33% y la satisfacción laboral de los docentes del INTAE debe considerarse en parte satisfacción al analizar la satisfacción de la tasa de respuesta como insatisfactoria relacionada con el ambiente de trabajo, la gestión del sistema de gestión de salarios, el sistema de incentivos laborales y la interacción interpersonal.

Al respecto, también se tiene en cuenta el estudio de Zavala (2014), cuyo objetivo es desarrollar una medida de motivación y satisfacción laboral, basada en análisis de correlación, donde el autor realizó su posterior análisis utilizando métodos cuantitativos y cualitativos, se elaboró y aplicó un cuestionario tipo Likert a 58 personas del Centro de Bienestar Social de la planta embotelladora de agua carbonatada. La herramienta de medición incluye dos grandes factores: interno y externo, respectivamente, incluidos 13 subfactores extraídos del cuestionario por medio de un análisis factorial. El resultado primario no fue significativamente diferente entre las poblaciones, determinada partiendo de las variables independientes del estudio, es decir: sexo, nivel educativo, ingreso per cápita, mes, tipo de cargo desempeñado y edad. Se puede concluir que la única variable que muestra una diferencia significativa en los factores extrínsecos es la antigüedad en el negocio.

Enríquez (2014), encargado de conocer los niveles del desempeño y motivación en el Instituto Visión, estudio fue de corte transversal, cuasi-experimental de análisis de correlación en el que las afirmaciones falsas que utilizó el método cuantitativo. métodos, descripciones, explicaciones, correlaciones, dominios y secciones transversales. El total incluyó a 164 trabajadores que no fueron muestreados y aplicados a todos los trabajadores. Se utilizaron dos herramientas en la investigación y para recolectar datos: la primera herramienta enfocada en la efectividad, con 48 puntos y un nivel de confianza de 0.939; ocupó el segundo lugar en términos de motivación, incluidos 19 puntos y una confiabilidad de 0.909. Resultado, se encontró un desempeño óptimo y los trabajadores a causa de encontrarse motivados en las labores que realiza. Esto sucede porque los empleados se encuentran motivados, desempeñando sus funciones en un nivel excelente según las evaluaciones constantes a los que están expuestos.

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional, tuvo en cuenta a Oscco (2015), cuyo objetivo se centra en verificar cómo la responsabilidad social afecta la satisfacción laboral, la metodología utilizada es el análisis de correlación cuasi-experiencia, el estudio es un tipo comparativo, muestra conformado por 19 empleados, los resultados promedio de los últimos tres meses del estudio mensual que se desarrolla la organización, todo esto pertenece al estándar de trabajo, más tarde, esta muestra se divide en dos grupos, que son creados de manera aleatoria, un grupo que consta de 10 elementos participó y de forma responsable. Se utilizó la escala según Warr et al. (1979), permitiendo, que al mismo tiempo libra y la satisfacción externa. Los resultados obtenidos muestran que existe una diferencia significativa al comparar los grupos que participaron en el programa social. Por lo tanto, se concluye que los programas de responsabilidad social tienen un impacto positivo en la satisfacción laboral, lo que también es confirmado por diversos estudios, las contribuciones de los programas de responsabilidad social para mejorar la calidad de vida, permitir la adquisición de nuevas habilidades y mejorar la calidad del trabajo, ambiente, generando una perspectiva que oriente el talento para generar un mejor nivel productivo. La investigación se basó en poder

implementar programas de RSE y muestra ahorros significativos para la organización como resultado de sus resultados.

También recurrimos al estudio de Larico (2015), que tenía como objetivo analizar la motivación de trabajo en el área de salud, la metodología implicó el análisis cuasi – experimental correlacional, el uso aplicado, cuyo estudio fue descriptivo, analítico y explicativo, en la que trabajaron con una muestra de 96 personal de atención médica. El resultado indica que las características asociadas con la satisfacción con el trabajo del personal médico de REDESS Yunguyo en 2012 fueron: edad $P = 0.002$; Género $P = 0.001$; Estado civil $p = 0.033$; el número de niños $P = 0.038$; la condición del trabajo $p = 0.029$; guardias $P = 0,000$; un servicio que funciona $p = 0,000$; respuestas en el trabajo $p = 0,000$; respuestas en el trabajo $p = 0.016$; trabajo con estrés $p = 0,000$; 77.08% estaba moderadamente satisfecho con el trabajo, el 14.58% no estaba satisfecho con el trabajo y el 8.33% tenía satisfacción con el trabajo, concluyendo que las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos. Y nadie, no tiene dudas de que, por el proceso de adaptación a ellos, obtendremos los objetivos y logros propuestos para los cuales es importante que las personas estén motivadas y satisfechas con su trabajo, y con la organización, esto aumentará claramente su eficiencia y calidad del servicio que lo prestan.

Por último, pero no menos importante, debemos traer a colación a Sulca (2015), quien busca entender cómo las estrategias de incentivos afectan la efectividad de la Policía Nacional del Perú. Este es un mapeo de métodos cuantitativos de tipo aplicado, así como descriptivo y explicativo, deductivo y no experimental, la muestra fue no probabilística, y estuvo conformada por 143 policías que laboran en los SEINCRI. Resultado, encontrándose un nivel eficiente en los procesos administrativos y operativos. La información se encuentra respaldada por una relación con signo positivo entre las variables de estudio; indicando que los agentes de policía creen que factores como la motivación y la higiene tienen un impacto moderado en la eficacia de su trabajo diario porque contemplan que los procedimientos operacionales y administrativos son insuficientes para satisfacer las necesidades del público en general que acude a la comisaría en busca de ayuda.

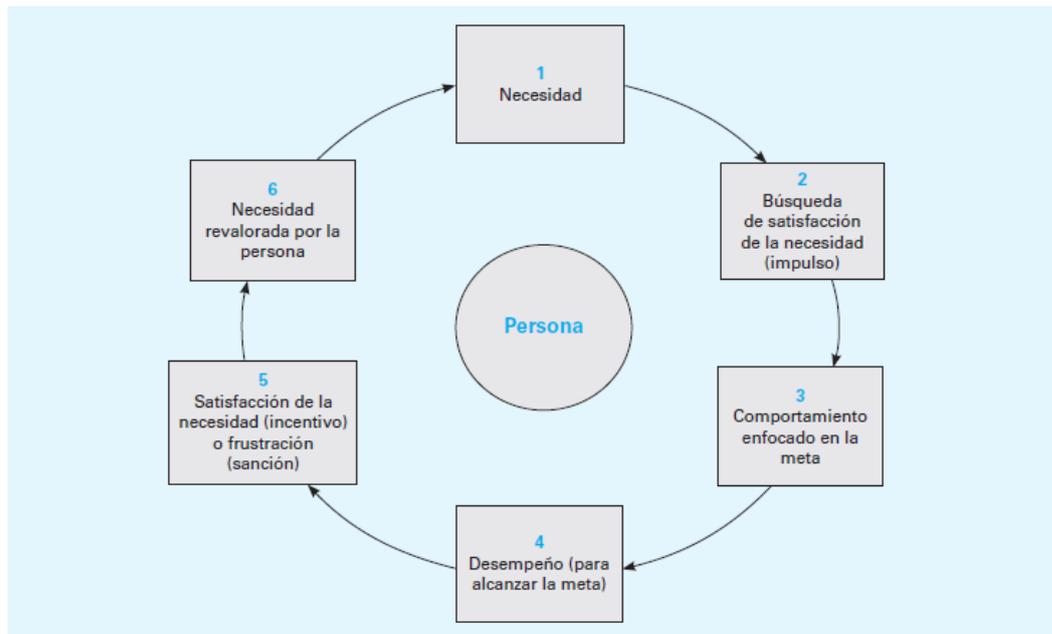
Para el fundamento teórico de la variable1 Motivación Laboral se ha tomado en cuenta a Chiavenato (2009) quien indica que, así como la percepción, aprendizaje, actitudes y personalidad permiten que se entienda el comportamiento humano; es también importante reconocer la motivación como el proceso básico psicológico, precisamente por ser un proceso cognitivo que no es fácilmente perceptible. (p. 236).

La motivación laboral está estrechamente relacionada con los conceptos relacionados de compromiso organizacional, satisfacción laboral y autoeficacia. Los investigadores han descubierto que la motivación laboral es difícil de definir (Rainey, 1995). Otras proporcionadas en la literatura. Higgins (1994) definió la motivación como "un impulso interno para responder a las necesidades insatisfechas". Mientras que Nahavandi y Malekzadeh (1999) adoptaron la definición de "un estado mental, deseo, energía o interés que se traduce en acción". Este estado mental que ellos creen se puede inferir que se traduce en la acción de un mayor rendimiento laboral.

Chiavenato (2009) indica que dependiendo de cómo satisface sus demandas sociales y de seguridad, una persona puede disfrutar de su empleo. Sin embargo, las necesidades humanas cambian constantemente. Para abordar el comportamiento humano dentro de las empresas, el concepto de necesidades o deseos es crucial. Por consiguiente, es vital comprender cómo funciona el proceso de motivación.

Figura 1

Modelo simple del proceso de motivación



Nota: Tomado de Chiavenato (2010)

En 1988, Whisenand y Rush definieron la "motivación del trabajador" como un incentivo psicológico que proviene de la persona que hace direccionar su comportamiento en la sociedad lo cual regula el esfuerzo y la persistencia ante los obstáculos.

Whisenand y Rush (1988) describen la motivación como una de las responsabilidades más importantes del gerente de policía. Definió: "La capacidad es voluntaria y satisface las acciones asignadas" (Whisenand y Rush, 1988, p.49). Argumentan que los empleados motivados se encuentran en un estado de tensión que permanece hasta que se alivian cuando se logra el objetivo de la motivación. Cuanto mayor sea la motivación, mayor será el grado de tensión y la mayor actividad requerida para aliviarla.

Buford et al. (1995) toman un enfoque de proceso de la motivación y lo describen como una predisposición a comportarse de una manera determinada para lograr necesidades específicas no satisfechas. Higgins (1994) toma una visión similar y describe la motivación a los impulsos para generar satisfacciones. Se ha

definido como un proceso psicológico que da dirección y propósito al comportamiento de una persona Kreitner, 1995).

Ambrose y Kulik (1999) relacionan la motivación como "el conjunto de fuerzas internas y externas que relacionan el comportamiento relacionado con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y duración". Por otro lado, adoptando un enfoque de proceso de motivación, Walker y Symons (1997) definieron la motivación como "Las condiciones y procesos que activan, dirigen y sostienen el comportamiento". Más, Wegener y Miller (2003) describieron la motivación como algo que energiza a una persona para que actúe y que se preocupa por las elecciones que hace la persona como parte de su conducta dirigida por metas. La motivación de una persona para actuar, razonaron depende de dos cosas: la fuerza de la necesidad y la creencia de la persona de que la acción satisfará la necesidad.

Como se desprende de estos ejemplos, las definiciones de motivación a menudo contienen referencias a: impulsos, energía, fuerza o acción. Herzberg et al. (1959) reformuló la pregunta "¿Cómo motivas a los trabajadores?" A "¿Cómo instalas un generador en un empleado?". La pregunta transmite el concepto de la motivación intrínseca de Herzberg (1954) y otros como un energizante de las fuentes dentro del individuo. Esta investigación busca identificar los factores que impulsan y motivan a la policía a poner energía en sus deberes laborales. Por lo tanto, en esta investigación se adopta la definición de motivación. (Lindner, 1998).

La más popular es la teoría de las necesidades, según la jerarquía, en la clase de las teorías de la necesidad (Landy, 1989). Esta teoría es una teoría amplia del desarrollo humano y no se limita a la motivación en el lugar de trabajo. Propuso que todo el comportamiento humano es en respuesta a una jerarquía de cinco categorías de necesidades (Maslow, 1970). En orden ascendente, las clases de necesidades son: Necesidades fisiológicas, Necesidades de seguridad, Necesidades de amor, Necesidades de estimación y Selfactualización. La teoría propone que el nivel más básico de necesidad insatisfecha es la necesidad que es más importante en ese momento para esa persona. En general, el nivel más bajo de necesidad se debe satisfacer primero antes de que la satisfacción del siguiente

nivel se vuelva importante. El nivel más bajo, las necesidades fisiológicas, incluye unidades de supervivencia básicas como comida, agua y sueño. El próximo nivel más alto es la necesidad de seguridad, que se refiere a un entorno seguro e incluye la ausencia de peligros y amenazas. La clase de necesidad central son las necesidades de Amor, que incluyen factores interpersonales como la aceptación por parte de los compañeros. Las necesidades de estima, son la siguiente categoría más alta e incluyen la posición de uno en relación con la capacidad y el estado. El nivel más alto de necesidades son las necesidades de autorrealización que reflejan la realización de las unidades únicas y el mayor potencial de la persona. Esto será diferente para cada persona y para uno puede ser una experiencia religiosa y otra expresión artística (Maslow, 1970). Aplicando La teoría de Maslow de que una persona sin hogar sería insegura y necesita satisfacer esta necesidad de seguridad antes de que el Amor necesite la aceptación de sus pares se vuelve importante. Este modelo jerárquico simple es popular entre los gerentes, aunque los estudios han indicado que la intensidad de la necesidad tenía una correlación débil con la satisfacción de la necesidad. No existe un apoyo longitudinal para la teoría de Maslow y solo un débil apoyo de estudios de investigación transversales (Landy, 1989). La teoría de Maslow no define claramente a qué se refiere por necesidades y, aunque la teoría es superficialmente fácil de aplicar en el lugar de trabajo, no hay pruebas claras de que su aplicación haya conducido a una mayor motivación o productividad.

Otra Teoría basada en las necesidades es la de McClelland (1955), cuya teoría se basaba en la necesidad de lograr de un individuo. La teoría incorporó un impulso para el logro y un miedo al fracaso. McClelland argumentó que el entorno proporcionaba estímulos que, por asociación con el éxito o fracaso anterior, tenían la tendencia de motivar o desalentar la actividad. Indicó según la teoría por Herzberg et al. (1959) indicó que la motivación basada en las necesidades muy popular. En común con todas las otras necesidades basadas en teorías de motivación. Herzberg (1954) sostuvo que todos los humanos nacen con necesidades inherentes que se esfuerzan por satisfacer a lo largo de la vida. La teoría reconoció dos tipos básicos de necesidades; necesidades de higiene y necesidades de motivación. Las necesidades de higiene están relacionadas con

mantener el status quo y evitar que las cosas se deterioren. En un ambiente de trabajo pueden incluir: pago, seguridad, compañeros de trabajo, condiciones de trabajo y política. Las necesidades del motivador, por otro lado, se relacionan con las características internas del individuo, como la necesidad de libertad, desafío y una sensación de satisfacción. En el lugar de trabajo, estas necesidades se satisfacen mediante: reconocimiento de logros, trabajo interesante y autonomía. Herzberg (1954) argumentó que estos dos tipos de necesidad dieron lugar a dos niveles de funcionamiento en el lugar de trabajo.

Herzberg (1954) consideró que los trabajadores motivados por necesidades motivadoras son más productivos y preferibles que aquellos motivados solo por las necesidades de higiene. Los trabajadores estimulados para satisfacer solo las necesidades de higiene, Herzberg et al. (1959) cree que solo ejercerá la energía suficiente para satisfacer las necesidades básicas como mantener la seguridad laboral, seguir una política suficiente para evitar críticas o mantener su entorno seguro a un nivel mínimo y no más. Según Herzberg (1954), requerían más control y dirección que el trabajador con necesidades motivadoras. Sugirió que un método simple para alentar a los empleados de higiene a convertirse en motivadores en busca de empleados era practicar el enriquecimiento laboral y hacer que su trabajo sea más interesante (Herzberg et al., 1959). A diferencia de la teoría de Maslow (1970), Herzberg (1954) no propuso una jerarquía de necesidades y no se presume que las necesidades de higiene preceden a las necesidades del motivador.

Para Whisenand y Rush (1998) el modelo de Herzberg et al. (1959) puede ser aplicado bien en un contexto policial. La crítica a esta teoría proviene principalmente de los defensores de la teoría del reforzamiento debido a la afirmación de Herzberg (1954) y otros de que el comportamiento está dirigido tanto por pensamientos internos como por presiones extrínsecas (Landy, 1989). Respecto a la teoría por (Herzberg et al., 1959). También ha sido criticada por la ambigüedad que rodea términos básicos como "extrínseco" e "intrínseco" y una serie de estudios posteriores no han podido validar las afirmaciones de una dicotomía intrínseca / extrínseca (Landy, 1989). Esta investigación posterior sugiere

que la relación entre factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos es más compleja que la propuesta por (Herzberg et al., 1959).

Se ha reconocido la primera dimensión como motivación extrínseca, según Herzberg et al. (1959) la cual será la actividad realizada a cambio un aliciente y los indicaciones fueron descritas por el supervisor de la siguiente manera: La remuneración es todo lo que tiene que ver con los sueldos, las comisiones, la paga por movilidad, la supervisión técnica, la habilidad o falta de habilidad de los superiores, la justicia o injusticia de esos superiores y los conocimientos técnicos o la asistencia de esos superiores. En esta categoría se incluyen los relatos sobre el afán o la falta de voluntad del jefe para asignar tareas o impartir conocimientos.

Para la segunda dimensión Motivación intrínseca, Herzberg et al. (1959) hace referencia al compromiso adquirido por el trabajador en el cumplimiento de las agitaciones asignadas. Pudo identificar los indicadores logro lo cual señala terminar el trabajo con éxito, solucionar problemas complejos, ver los resultados del propio trabajo. Reconocimiento será el trabajo procedente de otras personas (superiores, compañeros, clientes, colegas, público en general, entre otros).

La tercera dimensión que es Factor Higiene, también Herzberg et al. (1959) indica que el factor no puede considerarse en el aspecto motivacional, este factor ha generado en el empleado un mayor rendimiento, involucrando considerablemente la simbolización psicológica como beneficio personal. Incluyendo el reconocimiento y elogios por los logros obtenidos en el trabajador por su desempeño laboral. Oportunidades de crecimiento y promoción: debe haber oportunidades de crecimiento y avance en una organización para motivar a los empleados a desempeñarse bien. El empleado responsable es un ser desafiante e interesante, cumpliendo su rol y respetando al gerente.

Según Robbins y Judge (2013), nos dice que quien se encuentra satisfecho tomo su labor de forma personal y que resulta de una evaluación de sus cualidades y que constituye una actitud más que un comportamiento. Los mismos autores mencionan que los empleados felices son más productivos que los infelices.

Aunque los directivos llevan mucho tiempo sosteniendo que esto es una verdad fundamental, no hay muchas pruebas que respalden esta teoría a pesar de décadas de debate sobre la conexión entre el rendimiento laboral y la felicidad de los empleados. Una sociedad madura debería preocuparse tanto por la calidad de vida como por su cantidad, lo que incluye una elevada producción y la adquisición de posesiones materiales.

Por lo tanto, para Su-Chao y Ming (2007), la satisfacción laboral puede definirse como una relación o un conjunto de relaciones que desarrolla un individuo con su situación laboral, y actúa, así como un concepto de globalización, donde se refiere a las actitudes de los empleados o empleadas hacia diferentes aspectos presentados todos los días en todas las áreas de la organización.

Locke (1991) indicó que la felicidad que experimenta un individuo en el lugar de trabajo. La satisfacción laboral asegura que los empleados correctos sean reclutados y retenidos en una organización. También mantiene la productividad al mantener a la fuerza laboral constantemente comprometida y motivada. También se ha demostrado que la satisfacción laboral controla los efectos nocivos de los conflictos de roles y el estrés inducido por el trabajo, por lo que se minimiza la rotación laboral de los grandes empleados. el entorno laboral comprende diversos factores, políticas y recursos; en donde el empleado está en constante rotación, siendo influenciado por sus jefes para mejorar el nivel de satisfacción siendo productivo para empresas; el volumen de negocios es la clave para desarrollar una fuerza de trabajo de alto rendimiento.

También podemos percibir nuestra labor como un estado con muchas sensaciones de satisfacción que, en otras palabras, vienen a ser los sentimientos y las actitudes de las personas sobre la variedad de elementos intrínsecos y extrínsecos hacia el empleo y las organizaciones en las que desempeñan su trabajo. Los elementos del trabajo la satisfacción está relacionada con el salario, la promoción, los beneficios, el perfil laboral, la supervisión y la interacción entre compañeros (Mosadegh, 2003). La satisfacción de los empleados se considera como un módulo general de las estrategias de recursos humanos de una

organización. Según Simatwa (2011), la satisfacción laboral significa una función que se relaciona positivamente con el grado en que las necesidades personales se satisfacen en la situación laboral. Kuria (2011) argumenta que los empleados son los más satisfechos y altamente productivos cuando su trabajo les ofrece seguridad frente a la tensión económica, reconocimiento de su esfuerzo, política limpia de agravios, oportunidad de aportar ideas y sugerencias, participación en la toma de decisiones y gestión de asuntos, limpieza definiciones de deberes y responsabilidades y oportunidades de promoción, beneficios complementarios, estructura de pago sólida, planes de incentivos y actividades de participación en los beneficios, medidas de salud y seguridad, seguridad social, compensación, comunicación, sistema de comunicación y, finalmente, atmósfera de respeto mutuo. La satisfacción laboral significa un estado emocional de placer que resulta de la realización del trabajo (Simatwa, 2011).

Comienza con el reclutamiento de personas adecuadas y continúa con la práctica de programas para mantenerlos comprometidos y comprometidos con la organización (Freyermuth, 2004). Sutherland (2013) sostiene que las empresas con capital humano de alta calidad se desempeñan mejor en el mercado y ofrecen rendimientos más altos y consistentes a los accionistas que las empresas con trabajadores mediocres. La ventaja competitiva sostenible requiere la satisfacción de los empleados para la retención en la base de conocimiento de una organización. Este conocimiento es a menudo tácito y difícil de transmitir entre los empleados. Las empresas de todo el mundo confían en sus empleados para ofrecer soluciones innovadoras, ventajosas y originales a los problemas que pueda tener la empresa. Los empleados se consideran parte de los activos intangibles de una organización. Son un bien precioso que forma una parte importante del valor de una organización.

La satisfacción laboral del empleado es sumamente importante en una organización porque de eso los trabajadores mejoran su rendimiento para obtener ganancias; teniendo la probabilidad de que se les presente oportunidades de crecimiento con el tiempo y las cambiantes condiciones del mercado.

La satisfacción de los empleados se está convirtiendo en un desafío cada vez mayor para las empresas, incluso en la industria de las telecomunicaciones,

debido a factores como tener el talento adecuado en campos específicos, las relaciones entre los empleados y la gerencia, la competencia y las diferencias en las expectativas de los empleados al contratar nuevos talentos, entre otros. La necesidad de que los empleadores hagan un esfuerzo estratégico para satisfacer las necesidades de colaboradores existentes es vital para mejorar las tasas de retención y aminorar los costos elevados de rotación asociados. Se ha vuelto un gran problema en las organizaciones la rotación voluntaria (Mitchell et al., 2001)

El mercado laboral moderno está evolucionando y cambiando rápidamente. La responsabilidad de adaptar estos cambios para que la organización sea rentable recae en el líder de la organización. Para ello, es necesario satisfacer a los empleados clave de la organización, porque son las personas que dirigen la empresa. Según Young et al. (1998), las empresas se enfrentan a personas que se van para unirse a otras compañías. El trabajador promedio está cambiando de trabajo diez veces entre las edades de 18 y 37 continuamente. Young et al. (1998) afirma que una respuesta a este problema es creer que puede comprar conocimiento para reemplazar lo que está perdiendo. McCrea (2001) sugiere que los empleados hoy en día cambian de trabajo con frecuencia y no tienen la lealtad de la empresa que existía hace 30 años cuando sus valiosos empleados fueron contratados. El artículo, "La batalla por la capacidad intelectual" (2006), también afirma que la lealtad hacia los empleadores se está desvaneciendo, por lo tanto, las empresas necesitan aumentar la productividad administrando mejor el talento. La búsqueda del talento se ha vuelto global ya que la globalización crea demandas y oportunidades para la mayoría de los empleados.

El retiro de los empleados de una organización significa disminución de la productividad. Es importante que el personal se vea satisfecho, esto resulta primordial si proyectamos que la empresa crezca en un plazo estipulado. Todo lo dicho avala que el cliente se vea contento con la entidad (Mello, 2007). Así mismo ese bienestar de los trabajadores se refleja en el incremento de confianza de los capitalistas, ya que se preocupan por la capacidad de desempeño de la organización logrando evitar la rotación y retiro del personal en plazos de corto tiempo.

El talento, así como la satisfacción de los colaboradores están estrechamente relacionados, en el sentido de que los cerebros felices llevan a cerebros creativos. La satisfacción en el trabajo y la felicidad de los colaboradores deberían ser una gran aspiración en la gestión del talento debido a su impacto en la productividad, la creatividad y la lealtad de los empleados. Los empleados talentosos desean una comprensión clara de hacia dónde se dirige la organización y una oportunidad para crecer y desarrollarse personalmente.

El talento es la habilidad natural por encima del promedio para realizar una tarea. Este individuo tiene la inclinación natural de realizar las tareas con las que tiene talento mejor que otros. Un talento es siempre una habilidad, pero una habilidad no siempre es un talento.

Una habilidad es la capacidad de hacer algo bien, es decir, la experiencia, mientras que el talento es la aptitud natural.

La carrera es una ocupación realizada durante un período significativo de la vida de un individuo con oportunidades de progreso. Es el viaje de un individuo a través del aprendizaje, el trabajo y aspectos de la vida.

Los empleados desean sentir que su talento y habilidad les permite desarrollarse en una determinada organización a través de oportunidades de crecimiento. La ausencia de esto conduce a la insatisfacción y el bajo rendimiento. Este es actualmente el caso en muchas empresas.

Según Arnold y Feldman (1986), hay una variedad de factores que hacen que las personas se sientan positivas o negativas con respecto a su trabajo. Además, algunos empleados pueden estar satisfechos con algunos aspectos de su trabajo, pero insatisfechos con todos los demás aspectos (Mullins, 2002). En el escenario de las industrias de telecomunicaciones, muchos miembros del personal han informado que están satisfechos con las horas de trabajo y las vacaciones, pero existen otros factores, como la supervisión y el trabajo en sí mismo que los llevan a la insatisfacción laboral (Sparks y Schenk, 2001).

Varios investigadores opinan que la satisfacción en el trabajo está estrechamente relacionada con las oportunidades de promoción. Esta visión es apoyada en un estudio realizado por Ellickson y Logsdon (2002) con trabajadores

del gobierno municipal donde la satisfacción con las oportunidades de promoción se relacionó positivamente. Kreitner y Kinicki (2001), sin embargo, afirman la equidad percibida por los empleados. Sin embargo, Hoy y Miskel (1991) advirtieron que los mejores jugadores promovidos demasiado rápido pueden resultar en insatisfacción entre los trabajadores leales inteligentes, pero menos creativos. Al departamento de recursos humanos, en la mayoría de los casos, se le hace constantemente la pregunta "¿supone el puesto de trabajo una oportunidad para el avance (promoción)?".

Para la dimensión 1: que es el Desarrollo Personal Guillén (2006 citado por Morales, 2016) nos señaló que el Crecimiento Personal es el estado en el que la persona se siente a gusto consigo misma y es muy probable que sienta lo mismo respecto a su entorno personal y profesional. Para trabajar con mayor eficacia y eficiencia, el empleado goza de buena salud física y emocional. El rendimiento del empleado es más productivo porque se siente en armonía con su yo interior y exterior.

Para la dimensión 2, relacionado con las condiciones físicas, Chiavenato (2010, citado de Morales, 2016) nos explicó que se trata de áreas interdisciplinarias estrechamente relacionadas para brindar condiciones óptimas en el desempeño de actividades y darle herramientas tecnológicas, así como brindar implementos de seguridad, calidad para evitar sucesos de accidentes.

Por último, la dimensión 3 que viene a ser Política Administrativa Mejía (2004, citado de Morales, 2016) nos mencionó que esta es un plan de acción conjunto que los miembros de la organización siguen en su accionar; porque está formado por personas y estas ocupan diferentes cargos establecidos en la organización y deben desempeñar las funciones que les son asignadas, y todas estas actividades deben conducir al logro de los fines que la organización les asigna.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es deductivo hipotético junto con procesamiento de datos y métodos cuantitativos. Es hipotético-deductivo porque la investigación comienza con una hipótesis que luego puede ser probada o rechazada. También Pino, 2013 (citado en Cerrón y Cañasacas, 2015, menciona el proceso de observación de lo que se estudia, plantear las posibles respuestas, probar de forma experimental que debe poseer un método hipotético-deductivo. Como se recoge información en campo para luego analizar probando la hipótesis con análisis estadístico (Hernández et al., 2010).

Nuestro análisis se basó en un estudio tipo descriptivo correlacional describiéndose las características de la dinámica de cada variable probada. Luego, vemos si las variables guardan relación.

En este sentido, según Sánchez y Reyes (2006), demostró algún método al que se le aplican principios científicos.

El propósito de estos estudios es determinar los atributos, características y perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos bajo análisis (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

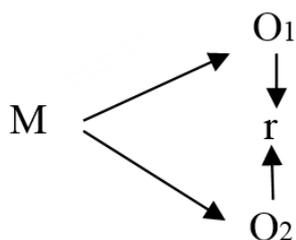
Así mismo Sampieri et al. (2010), indica que si queremos obtener información hablamos del diseño y cuando la investigación es cuantitativa analizamos el trabajo probando las hipótesis planteadas.

Para esta investigación el diseño es correlacional, transversal, no experimental; a continuación, se definen estos términos, el diseño correlacional transversal, que según Sampieri et al. (2010) esta forma de estudio tiene por finalidad la asociación o relación de las distintas categorías.

Asimismo, el autor señala que los datos se recogen en un tiempo único, se busca caracterizar y analizar las variables para ver cómo es su interrelación en un determinado momento.

Figura 2

Esquema del diseño



M: Muestra de estudio, O1: Motivación laboral, O2: Satisfacción laboral, r: Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variables 1: Motivación laboral

Definición conceptual: La energía que insta a una persona a actuar de determinada manera, donde el impulso se dirige hacia una meta (Steers y Mowday, 1981).

Definición operacional: Lindner (1998) definió operacionalmente la motivación como "la fuerza interna que impulsa a los individuos a alcanzar objetivos personales y organizacionales" mientras que Landy adopta una visión más amplia de la motivación describiéndola en términos de una "combinación compleja de percepciones, aspiraciones e interacciones ambientales" (1989, p. 367). (Anexo 2)

Indicadores: En cuanto a la dimensión motivación extrínseca, presenta dos indicadores: remuneración y supervisión; así mismo la dimensión motivación intrínseca presenta tiene cuatro indicadores: logro, reconocimiento, trabajo en grupo y ascensos; y por último la dimensión factor higiene nos muestra cuatro indicadores: política administrativa de la organización, relación con sus jefes, relación con sus compañeros y condiciones de trabajo.

Escala de medición: Se consideró emplear una escala de tipo Likert de con cinco opciones de respuesta: totalmente de acuerdo, mayormente de acuerdo, indiferente, pocas veces de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968).

Definición operacional: En cuanto, Hernández et al., (2010) indicó “el sometimiento de la variable para descubrir el comportamiento en base a las evaluaciones” (p. 77).

Indicadores: La dimensión desarrollo personal, posee tres indicadores: oportunidades de progreso, entorno laboral e interrelación con los demás; también la dimensión condiciones tiene cuatro indicadores: trabajo general, seguridad, labor actual y funciones; y por último la dimensión políticas administrativas indica ambiente de trabajo, desempeño, remuneración e interacción.

Escala de medición: Se consideró utilizar una escala de tipo Likert de con cinco opciones de respuesta: totalmente de acuerdo, mayormente de acuerdo, indiferente, pocas veces de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Johnson y Kuby (2006), indicó el interés que genera la recolección de los datos en la muestra. Definiendo que la población indica el conteo de elementos a los que pertenece.

En esta oportunidad nuestra población estará conformada por colaboradores del Centro de Servicios de Sedapal, que laboran en la filial de Surquillo en el presente año laboral 2017, los cuales se representan con la siguiente variable p.

Por lo que nuestra población es:

p: 47 individuos

Criterios de inclusión:

Que sean trabajadores que se encuentran laborando

Que no se encuentren de licencia al momento del llenado de las encuestas.

Que, sean trabajadores de la filial de Surquillo.

3.3.2. Muestra

conformado por 47 colaboradores, Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo.

3.3.3. Muestreo

Según Alperin y Skorupka (2014) el muestreo no probabilístico no tiene en cuenta el muestreo aleatorio de puntos de muestra. Entre sus ventajas, se mencionan como menos laboriosos, más económicos y más fáciles de implementar. En cuanto a sus deficiencias, argumenta que impide hacer inferencias sobre poblaciones.

Nuestro muestreo es no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al. (2014), indicó: “Son los procesos que se utiliza para describir y observar” (p.36).

Asimismo, Morone (2012) indicó “es la recolección de la información a través del uso de registros estructurados” (p.42).

Utilizó la encuesta, aplicando el cuestionario a los trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo con escala de medición tipo Likert con cinco niveles, los mismos que se definirán en el siguiente punto.

Instrumentos de investigación

Sampieri et al. (2010) manifiesta que “en toda investigación cuantitativa aplicamos un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (y cuando no hay hipótesis simplemente para medir las variables de interés)”. (p. 200).

En esta investigación el instrumento empleado es el cuestionario, por lo cual se aplicó dos cuestionarios, para cada variable, a los colaboradores del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo con escala de medición tipo Likert con cinco niveles. La validez de instrumentos fue por juicio de expertos (Anexo 3) mientras la confiabilidad con coeficiente de Cronbach (Anexo 4).

Ficha técnica del Instrumento variable 1: Motivación laboral

Autor: Karla Aída Serrano Mendoza

Adaptado: Betty Madueño Huaruco

Año: 2017

Descripción:

Instrumento: Cuestionario

Propósito: Determinar la Motivación Laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo, 2017.

Población: 47 trabajadores del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo.

Lugar: Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo, 2017.

Preguntas: 28

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Intervalo de rangos: Bajo, medio alto.

Ficha técnica del Instrumento variable 2: Satisfacción laboral

Autor: Elizabeth Milagros Morales Carcelén

Adaptado: Betty Madueño Huaruco

Año: 2017

Descripción:

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo.

Población: 47 trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal– Surquillo.

Lugar: Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo, 2017.

Número de Ítem: 32

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Escala de Medición: Likert

Intervalo de rangos: Bajo, medio, alto.

3.5 Procedimientos

En cuanto a los procedimientos realizados para el levantamiento de información, se dispuso a aplicar en campo los instrumentos a los trabajadores de la empresa Sedapal. Pero previamente se tuvo que coordinar con la jefatura de la oficina encargada que tiene a cargo a los trabajadores para solicitar el permiso correspondiente (Anexo 8), nos proporcionaron un ambiente para la actividad y se comenzó informando a los trabajadores el propósito del estudio de la investigación y la importancia de los resultados, así como también que la información entregada por ellos era estrictamente para fines de una investigación. Se mostraron interesados y aptos para colaborar y participar, las encuestas se aplicaron en su totalidad y en simultáneo.

Todo el proceso tuvo una demora de tres horas y media y se ejecutó en horas de la mañana. Luego de culminar con las encuestas se procedió a corroborar el llenado completo de las mismas y que se recojan todas las fichas de encuestas. Luego de esto teníamos todo listo para el vaciado de datos y tener nuestra base y realizar el análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Los procesos surgen en base a etapas, nuestros instrumentos que se aplicaron a los trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal del distrito de Surquillo, previamente fueron sometidos a validación de contenido teniendo en cuenta la relevancia, pertinencia y claridad de los ítems, para comprobar el grado de confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba de Cronbach. La investigación ha permitido obtener los resultados que han sido analizados para plantear las conclusiones, discusiones, utilizando programa estadístico para generar las tablas y figuras en la investigación.

En nuestro caso la significancia no supera el valor de 0.05, por lo tanto estamos frente a una distribución no normal por lo que empleamos Rho Spearman para validar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Nuestra investigación se encuentra dentro de los criterios de validez, por lo que en su desarrollo se cumplieron todos los criterios tanto de veracidad en las

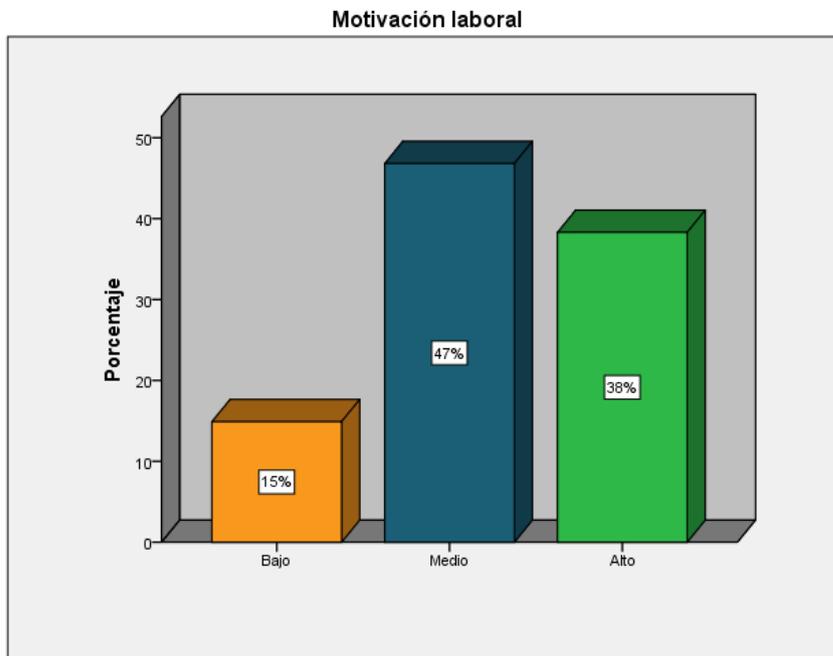
fuentes secundarias referidas a nuestras bases teóricas y a nuestra investigación primaria que son la toma de nuestras encuestas a los trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal en el distrito de Surquillo.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Figura 3

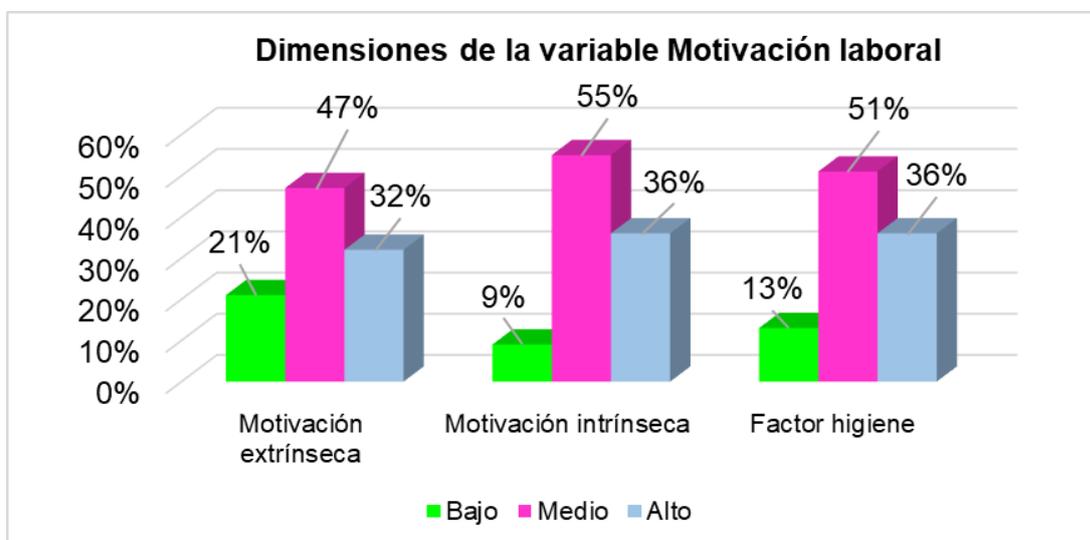
Barras respecto a los niveles de la motivación laboral



Vemos que, de los 47 trabajadores, el 15% (7) muestran una motivación laboral de nivel bajo, 47% (22) de nivel medio y 38% (18) de nivel alto.

Figura 4

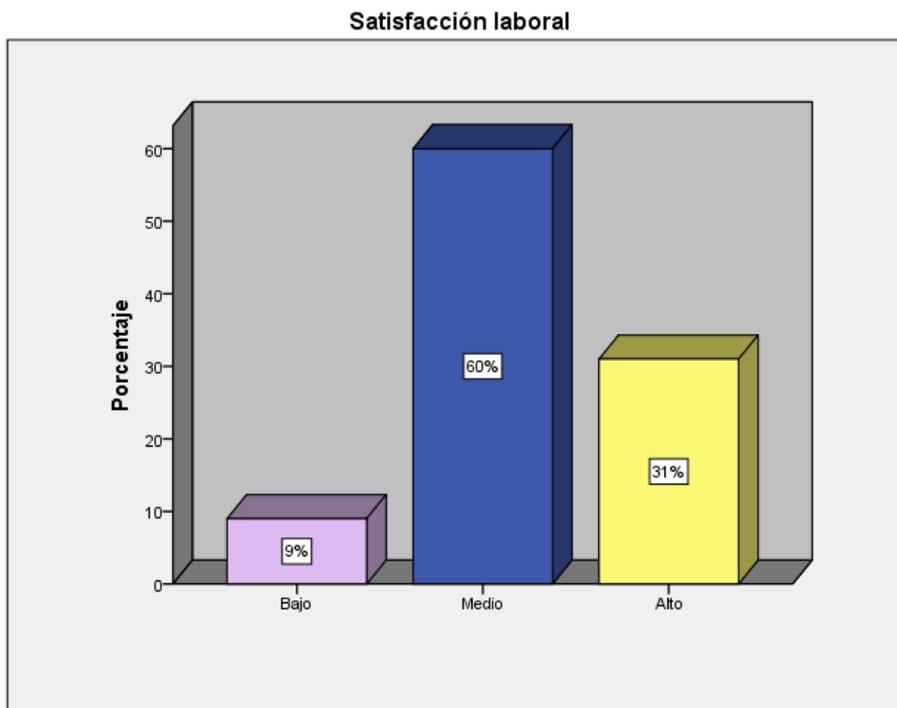
Dimensiones de motivación laboral



Podemos deducir que del 100% (47) de los trabajadores para la dimensión motivación extrínseca los niveles fueron: 21% (10) bajo, el 47% (22) medio y 32% (15) alto, acerca de la dimensión motivación intrínseca se tienen los niveles: 9% (4) bajo, el 55% (26) medio y 36% (17) alto y para la dimensión factor higiene se tuvo los niveles calculados: 13% (6) bajo, 51% (24) medio y 36% (17) alto.

Figura 5

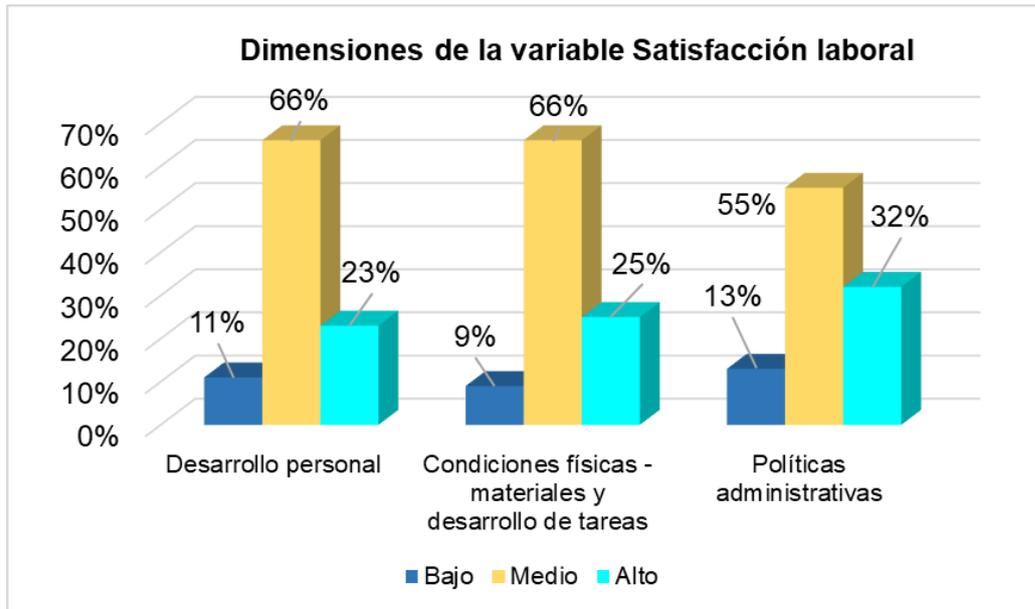
Satisfacción laboral



Referente a lo visto se evidencia que el 9%, que vendría ser 4 de los 47 trabajadores, manifiesta una satisfacción laboral de nivel bajo, el 60% (28) medio, así como 31% (15) alto.

Figura 6

Dimensiones de satisfacción laboral

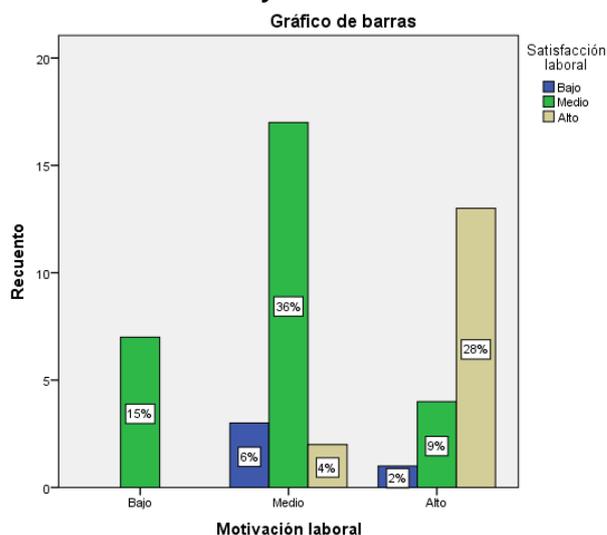


Se tiene el 11%, que serían 5 trabajadores para los que la dimensión desarrollo personal figura en nivel bajo, el 66% (31) medio y finalmente 23% (11) alto, así mismo los niveles para la dimensión condiciones físicas - materiales y desarrollo de tareas fueron: bajo para el 9% (4), medio para un 66% (31) y alto para el 25% (12) y visualizamos para la dimensión políticas administrativas los niveles: 13% (6) bajo, 55% (26) medio y 32% (15) alto.

Parte descriptiva de tablas cruzadas

Figura 7

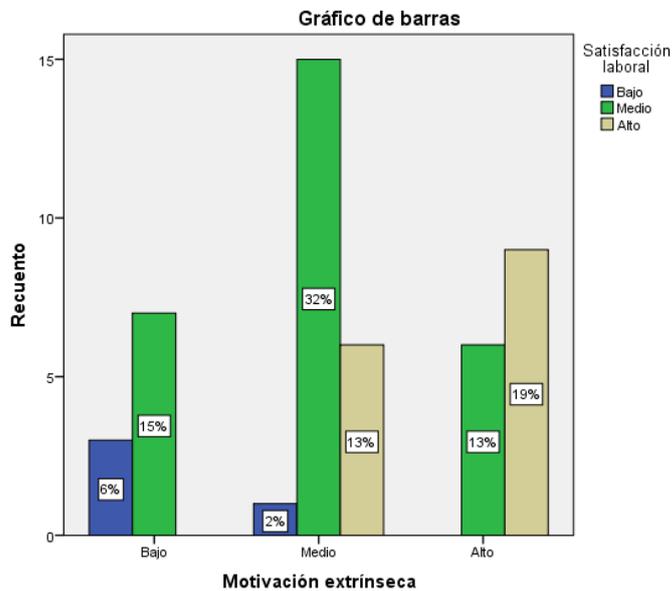
Motivación laboral y satisfacción laboral



Deducimos motivación laboral nivel bajo que perciben satisfacción laboral medio para el 15% en trabajadores, por otro lado, perciben satisfacción laboral medio fueron el 36%, así mismo, la motivación laboral con nivel alto y satisfacción laboral alto para el 28%.

Figura 8

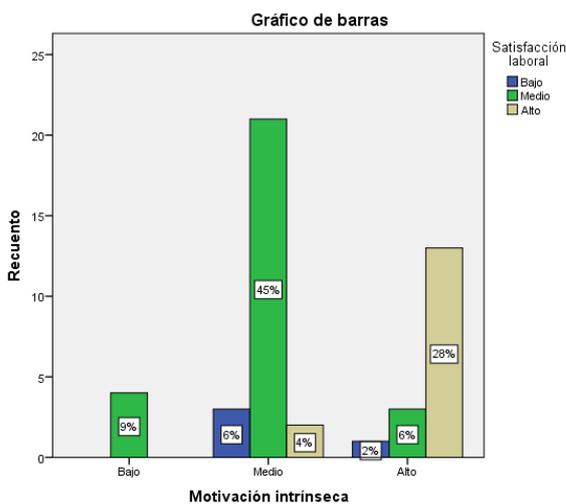
Motivación extrínseca y satisfacción laboral



Vemos la motivación extrínseca en un nivel bajo, el 15% perciben satisfacción laboral medio, por otro lado, nivel medio, el 32% perciben satisfacción laboral medio, así mismo, motivación extrínseca en un nivel alto, el 19% perciben satisfacción laboral alto.

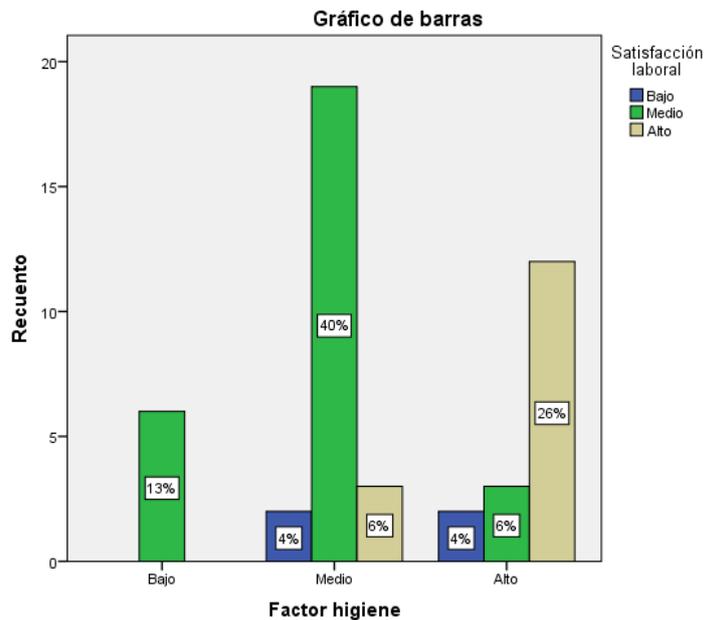
Figura 9

Motivación intrínseca y satisfacción laboral



Percibimos motivación intrínseca en nivel bajo, el 9% perciben satisfacción laboral medio, por otro lado, nivel medio, el 45% perciben satisfacción laboral medio, así mismo, nivel alto, 28% perciben satisfacción laboral alto.

Figura 10
Factor higiene y satisfacción laboral



En cuanto al factor higiene de trabajadores vemos en un nivel bajo, el 13% perciben satisfacción laboral medio, por otro lado, el factor higiene en un nivel medio, el 40% perciben satisfacción laboral medio, así mismo, el factor higiene en un nivel alto, el 26% perciben satisfacción laboral alto.

Resultados inferenciales

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilka		
	Estadístico	gl	Significancia(p)
Motivación laboral	,790	47	,000
Motivación extrínseca	,806	47	,000
Motivación intrínseca	,762	47	,000
Factor higiene	,785	47	,000
Satisfacción laboral	,755	47	,000
Desarrollo personal	,743	47	,000
Condiciones físicas - materiales y desarrollo de tareas	,733	47	,000
Políticas administrativas	,783	47	,000

Nota: grados de libertad (gl)

Vemos que la normalidad arroja una significancia inferior a 0.05 tanto para motivación laboral y satisfacción laboral lo que: no pertenece a una distribución normal y el estadístico a usar sería no paramétricos.

Prueba de hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre motivación laboral y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre motivación laboral y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Tabla 2*Motivación laboral y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coef. Correl.	,559**
		Sig. (bil.)	,000
		N	47

Visualizamos que se evidencia coeficiente de correlación de 0,559 que indica relación moderada y positiva entre motivación laboral y satisfacción laboral con significancia 0.000.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre motivación extrínseca y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre motivación extrínseca y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Tabla 3*Motivación extrínseca y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coef. Correl.	,532**
		Sig. (bil.)	,000
		N	47

Se muestra una correlación de 0,532, mostrando un grado moderado de asociación positiva con significancia de 0,000.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre motivación intrínseca y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Ha: Si existe relación significativa entre motivación intrínseca y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Tabla 4

Motivación intrínseca y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

Se evidencia la correlación de 0,599 que indica una relación moderada positiva con significancia 0.000.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre factor higiene y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Ha: Si existe relación significativa entre factor higiene y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Tabla 5*Factor higiene y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coef. Correl.	,472**
Factor higiene	Sig. (bil.)	,000
	N	47

Se tiene una correlación de 0,472 que indica una asociación moderada positiva teniendo como significancia 0.000.

V. DISCUSIÓN

Como resultado de nuestro análisis correlativo, podemos discutir nuestros resultados, los mismos que se presentan a continuación:

En primer lugar, sobre la hipótesis general, el resultado sostiene un nivel significativo de tendencia moderada entre las variables motivación laboral y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017, así mismo Larico, R. (2015) consecuentemente sostuvo que desde el punto de vista de la satisfacción laboral del personal médico, el 77,08% de ellos están medianamente satisfechos con su trabajo, el 14,58% están insatisfechos con su trabajo y el 8,33% están satisfechos con su trabajo, lo cual resulta congruente con los resultados, del mismo modo Sulca (2015), en su estudio acerca de “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial” El caso de división policial – 1 Lima Cercado (Región policial Lima), nos indicó un nivel significativo de tendencia moderada entre las variables de estudio. Se ha considerado un nivel moderado a través de los procesos administrativos que aún no se encuentra suficientemente activos para satisfacer la demanda del público, debido a las concurrencias a la comisaría por los hechos delictivos que sucede en nuestro país.

En segundo lugar, sobre la primera de las hipótesis específicas, el resultado sostiene un nivel significativo de tendencia moderada entre las variables, motivación extrínseca y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017. ($Rho\ Spearman = ,532, p < 0.05$), en tal sentido, según Oscco (2015), este resalta la importancia de todos esto en su estudio que sostiene que se establece que implementar responsablemente programas sociales genera ahorros económicos.

En tercer lugar, sobre el segundo de las hipótesis específicas, el resultado sostiene un nivel significativo de tendencia moderada entre las variables, motivación intrínseca y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017. ($Rho\ Spearman = ,599, p < 0.05$), referente a esto Enríquez (2014) en su estudio acerca de Motivación y desempeño laboral de los empleados del

instituto de la visión en México. Universidad de Morelos; Facultad de Ciencias Administrativas. Morelos; México, quien manifiesta la autopercepción de la motivación de los empleados es de muy buena a excelente. En términos de resultados laborales, los empleados son calificados como “muy buenos” y “excelentes”. Se utilizaron dos herramientas para la investigación y recolección de datos: la primera fue orientada a resultados, con 48 puntos y un nivel de confianza de 0.939; ocupó el segundo lugar en términos de motivación, incluidos 19 puntos y una confiabilidad de 0.909. En cuanto a los resultados, encontrando niveles de desempeño en el trabajador, debido a que se encuentran motivados para realizar sus labores habituales.

En cuanto a la tercera de las hipótesis específicas, el resultado luego de sacar los cálculos matemáticos donde p es inferior al parámetro fijado, sostiene un nivel significativo de tendencia moderada entre las variables, tendencia positiva, entre factor higiene y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017. (Rho Spearman= ,472, $p < 0.05$), según, Polanco (2014), quien determina que la administración de los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las auto atribuciones de la satisfacción total en la que se observa dentro de sus resultados del estudio.

VI. CONCLUSIONES

Primero:

Para hipótesis general, de los cálculos se alcanza un valor de significancia de 0,000 inferior a 0,05 y una correlación de 0.559, en consecuencia, se afirma una relación estadística significativa moderada, tendencia positiva, entre motivación laboral y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Segundo:

Así mismo para probar la hipótesis específica 1, hemos concluido en una significancia con valor 0,000 inferior a de 0,05 y una correlación de 0.532, significativo, moderado, positivo, motivación extrínseca y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Tercero:

Por otro lado, al probar la hipótesis específica 2, logramos el valor de significancia 0,000 menor que 0,05 y una correlación de 0.599, con lo que se define la relación estadística significativa moderada, tendencia positiva, Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

Cuarto:

Finalmente, para corroborar la hipótesis específica 3, adquirimos una significancia con valor de 0,000 inferior a 0,05 y una correlación de 0.472, por lo que confirmamos la relación estadística significativa moderada, tendencia positiva, entre factor higiene y satisfacción laboral del Centro de Servicios de SEDAPAL – Surquillo, 2017.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

En cuanto a la investigación efectuada dentro del Centro de Servicios de Sedapal, se recomienda reforzar esta motivación de los trabajadores a través de capacitaciones de coaching para incrementar su satisfacción con la labor que realizan.

Segundo:

Respecto a la segunda conclusión, Motivación extrínseca se recomienda incentivar una relación de confianza entre los trabajadores y sus supervisores, mediante actividades de confraternidad.

Tercero:

En lo relacionado a la tercera conclusión sobre la Motivación intrínseca, se recomienda realizar actividades en las cuales se reconozca la destacada labor de los trabajadores y se le brinde algún incentivo.

Cuarto:

Por último, en cuanto al Factor Higiene, referente a la relación de los trabajadores con su entorno, se recomienda propiciar un grato ambiente de trabajo basado en el respeto, el trato y la tolerancia, mediante charlas motivacionales.

REFERENCIAS

- Alperin, B. y Skorupka, N. (2014). *Sistema Experto Para El Proceso De Gestión De Incidentes De Ti En La Empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo en Perú].
- Ambrose, N. y Kulik, A. (1999). *Población en una Investigación.* (1ª Ed.) Lima: Ed. Hilder.
- Arnold, H. y Feldman, D. (1986). *Organization Behavior.* New York, 1.
- Astucuri, R. (2015). *Nivel de eficacia del desempeño laboral en el aspecto de seguridad y salud en el trabajo en la Gerencia de Logística y Servicios de SEDAPAL en Lima.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4724>
- Buford, E., Bedeian, J. y Lindner, Q. (1995). *Operación del servicio basada en ITIL V3.* Amersfoort Van Harén Publishing, 1994.
- Cerrón, B. y Cañasaca, R. (2015). *Liderazgo Pedagógico y Desempeño Docente en las Instituciones Educativas de la red N° 01 de la UGEL 07, San Luis, 2014.* Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tesis para optar la maestría en Administración de la Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La Dinámica del Éxito en las organizaciones.* (2ª ed.). Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración sin fronteras.* Publicaciones. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/publicaciones_icesi/article/download/564/564
- Contreras, F., Espinal, L., Pachón, A., y González, J. (2013). *Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá.* Diversitas: perspectivas en psicología, 9(1), 65-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982013000100006
- Ellickson, M. y Logsdon, K. (2002). *Determinants of job satisfaction of municipal government employees.* Public Personnel Management, 31(3), 343-358.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México.* [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos en Mexico].

- Freyermuth, F. (2004). *Manual de técnicas de investigación: Conceptos Aplicaciones*. Perú: Ipladees.
- Gammie, G., De Bievre, B., y Guevara, O. (2014). Evaluando intervenciones verdes para abastecer de agua a Lima, Perú. Forest Trends, CONDESAN, Kieser & Associates, Aquafondo, COSUDE. <https://www.forest-trends.org/wp-content/uploads/imported/evaluando-intervenciones-verdes-para-abastecer-de-agua-a-lima-pdf.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill, 5ta edición. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Capítulo 9 *Recolección de datos cuantitativos*. R. Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación*, 20194-267. http://untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Herzberg, F. (1954). *La teoría de la motivación-higiene*. *Teoría de la Organización*, 10, 71-91.71-91. https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons. 2nd ed, Editorial:John Wiley & Sons, New York
- Higgins, J. (1994). *Role specific Critical Success Factors in Incident Management*. [Tesis de Maestría, Universidad de Jask]. Departamento de Ciencias de la Computación Sistemas de Información en Finlandia, en Jask la – Finlandia.
- Hoy, W., y Miskel, C. (1991). *Educational administration, theory, research and practice*. New York: McGraw-Hill. [https://www.scirp.org/\(S\(vtj3fa45qm1ean45vvffcz55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=463070](https://www.scirp.org/(S(vtj3fa45qm1ean45vvffcz55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=463070)
- Johnson, L. y Kuby, E. (2006). *Fundamentos de ITIL® V3. (3ª Ed.)*. Amersfoort: Van Haren Publishing, ISBN: 9789087530600.

- Kreitner, R., y Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior*. New York: McGrawHill Companies. [https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjct55.\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=3022279](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjct55.))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=3022279)
- Kuria, E. (2011). *Factors influencing the level of job satisfaction of the deputy head teachers of the public secondary schools in Kenya*. Un published thesis: Kenyatta University. <http://www.strategicjournals.com/index.php/journal/article/view/982>
- Landy, G. (1989). *Metodología de la Investigación Científica Tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1988. ISBN: 9788479786243.
- Larico, R. (2015). *Motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de las redes Yunguyo 2012*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez en Perú].
- Lindner, Y. (1998). *La Implementación del software Help Desk en una institución de educación superior*.
- Locke, M. (1991). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Locke, N. (1968). *Estrategia del servicio basada en ITIL V3: guía de gestión*. Zaltbommel: Van Haren Publishing.
- Maslow, B. (1970). *Control Seguimiento de Atención de Incidencias Utilizando Minería De Procesos*.
- McClelland, M. (1955). *Metodologías de desarrollo de software RUP Proceso Racional Unificado*. Cartagena.
- McCrea (2001). *Modelo de Gestión de Incidentes, aplicando ITIL v3.0 en un organismo del estado peruano*.
- Mello, E. (2007). *Metodología de las ciencias. Módulo II*. Univ Nacional de Río Cuarto. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=O_n9BFUx0IMC&oi=fnd&pg=PA32&dq=mello+2007++satisfaccion+clientes&ots=qDT8kh8l4K&sig=NxHXfU6fadW_8CrKrnvbQ7MQq40#v=onepage&q&f=false
- Mitchell, T., Holtom, B., Lee, T. (2001) *Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover*. *Academy of Management Journal*, 44, 1102-1121. <http://dx.doi.org/10.2307/3069391>

- Morales, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud.* 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5483/1/Morales_cm.pdf
- Morone, A. (2012). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis.* (2da. ed.) México DF.
- Mosadegh, R. (2003). *The role of participative management (suggestion system) in Shahid Fayazbakhsh Hospital effectiveness and efficiency.* https://www.researchgate.net/publication/41391084_THE_ROLE_OF_PARTICIPATIVE_MANAGEMENT_SUGGESTION_SYSTEM_IN_SHAHID_FAYAZBAKHS_HOSPITAL_EFFECTIVENESS_AND_EFFICIENCY
- Mullins, J., Walker, O., Boyd, H., y Larréché, J. (2007). *Administración del marketing.* McGraw Hill. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1344/Administraci%C3%B3n%20de%20marketing.pdf?sequence=1>
- Nahavandi, A., y Malekzadeh, A. (1999). *Organizational Behavior–The Person.* Pentice Hall Inc, New Jersey, USA.
- Nahavandi, K. y Malekzadeh, R. (1999). *Modelo de aporte de valor de la implantación de un sistema de gestión de servicios de TI (SGSIT), basado en los requisitos de la norma ISO/IEC 1999.* [Tesis de Doctorado, Universidad Politécnica de Valencia en España].
- Oscoco, A. (2015). *Relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización.* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en Perú]
- Palomo, A. (2012). *Apuntes teóricos para el estudio de la Globalización desde la perspectiva de las relaciones internacionales.* *Confines*, 8, 69-109. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/553>
- Palomo, L., Gené-Badia, J., y Rodríguez-Sendín, J. (2012). *La reforma de la atención primaria, entre el refugio del pasado y la aventura de la innovación.* *Informe SESPAS 2012.* *Gaceta Sanitaria*, 26, 14-19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911111002470>

- Polanco, C. (2014). *El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. [Tesis de Maestría, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán en Tegucigalpa]
- Rainey, M. (1995). *Propuesta de un Service Desk para mejorar los procesos de resolución de incidencias a través de ITIL, empresa COGESA, 1994*.
- Robbins, M. y Judge, R. (2013). *Implantación de un sistema de gestión de incidencias*. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica de Valencia en España].
- Sampieri, R., Collado, C., y Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México DF: Mc-Graw Hill.
- Sánchez, C. y Reyes, M. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*: Lima. Edit. Visión Universitaria. 4ta. edición.
- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1
- Simatwa, J. (2011). *Sistema Web Para La Gestión De Incidencias De La Empresa Csd Electrónica S.A.C*.
- Sparks, J. y Schenk, J. (2001). *Explaining the effects of transformational leadership: an investigation of the effects of higher-order motives in multilevel marketing organizations*. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 22(8), 849-869. <https://www.academia.edu/download/48002859/job.11620160812-14679-zqz9b7.pdf>
- Sparks, J. y Schenk, J. (2001). *Explaining the effects of transformational leadership: an investigation of the effects of higher-order motives in multilevel marketing organizations*. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 22(8), 849-869. <https://www.academia.edu/download/48002859/job.11620160812-14679-zqz9b7.pdf>

- Steers, R. y Mowday (1981). “*Employee Turnover and Postdecision Accomodation Processes*”, en *Cummings & Organizational Behavior*, vol 3, JAI Press, Greenwich, CT. <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0217.pdf>
- Su-Chao, N. y Ming, S. (2007). *Análisis, diseño desarrollo de una Aplicación web para control de proyectos en la empresa Adgespro ect Cía. Ltda.* Utilizando la metodología midas en la plataforma RAILS.
- Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial”. El caso de división policial – 1 Lima Cercado (Región policial Lima).* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Perú].
- Sutherland, J. (2013). *Employment status and job satisfaction. In Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship* (Vol. 1, No. 2, pp. 187-216). Emerald Group Publishing Limited. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EBHRM-08-2012-0008/full/html>
- Walker, M. y Symons, T. (1997). *Sistema Web Para El Proceso De Gestión De Incidencias En El Hospital Nacional Arzobispo Loayza.*
- Warr P., Cook J., Wall T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2972328&pid=S0465-546X201400010000700017&lng=es
- Wegener, J. y Miller, F. (2003). *Sistema Web Para La Gestión de Incidencias.*
- Whisenand, J. y Rush, W. (1988). *Desarrollo profesional de aplicaciones Web Con Asp.Net.* México: Icor Consulting, ISBN 84-609-4245-7 66.
- Wren, J. T. (1994). *Teaching leadership: The art of the possible. Journal of Leadership Studies*, 1(2), 73-93.
- Young, B., Worchel, S., y Woehr, D. (1998). *Organizational commitment among public service employees.* *Public personnel management*, 27(3), 339-348.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas.* Instituto Politécnico Nacional. [Tesis de Maestría, Instituto Politécnico Nacional en México].

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Operacionalización de variable 1: Motivación Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
-Motivación extrínseca.	-Remuneración. -Supervisión.	1, 2, 3, 4	- Totalmente de acuerdo. (5)	
-Motivación intrínseca.	-Logro. -Reconocimiento. -Trabajo en grupo. -Ascensos.	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	- Mayormente de acuerdo. (4) - Indiferente. (3)	Bajo: (28 – 65) Medio: (66 – 103)
-Factor Higiene.	-Política adm. de la organización. -Relación con sus jefes. -Relación con sus compañeros. -Condiciones de trabajo.	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	- Pocas veces de acuerdo. (2) - Totalmente en desacuerdo. (1)	Alto: (104 – 142)

Operacionalización de la variable 2: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
- Desarrollo personal.	- Oportunidades de progreso. - Entorno laboral. - Interrelación con los compañeros de trabajo.	1, 2, 3, 4, 5, 6	- Totalmente de acuerdo. (5)	
- Condiciones físicas- materiales y desarrollo de tareas.	- Trabajo en general. - Seguridad. - Trabajo actual. - Funciones de trabajo.	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	- Mayormente de acuerdo. (4) - Indiferente. (3) - Pocas veces de acuerdo. (2)	Bajo: (32 – 74) Medio: (75 - 117) Alto: (118 – 160)
- Políticas administrativas.	- Interacción con el jefe inmediato. - Ambiente de trabajo. - Desempeño de funciones. - Remuneraciones e incentivos.	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32	- Totalmente en desacuerdo. (1)	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

“CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL”

Estimado colaborador (a):

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, se describen varios aspectos sobre Motivación Laboral, las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo con las instrucciones respectivas, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marque con una (X) la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Pocas veces de acuerdo.
3. Indiferente.
4. Mayormente de acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: 20-30años (); 30-40 (); 40-50 años (); 50-60 años ();60 a más()
2. Sexo: Masculino (); Femenino ()
3. Estado Civil: Soltera (); Casada () Conviviente ()
4. Tiempo que labora en la empresa: Años.....Meses.....
5. Condición de trabajo: Nombrada (); Contratada ()
6. Zona de residencia: (.....)
7. Nivel de educación: primaria (), secundaria (), superior (), ninguna ().

N°	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La remuneración recibida por su trabajo mensualmente es adecuada.					
2	Recibe incentivos laborales: Gratificación, u otros (canastas, apoyo alimentario, etc.)					
3	El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias.					
4	La dotación de recursos humanos de su empresa es el adecuado.					
5	Se identifica con su sede de trabajo.					
6	Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.					
7	Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional.					
8	Se le asigna nuevas responsabilidades.					
9	El trabajo que realiza tiene importancia para su formación profesional y personal.					
10	Considera usted que la tarea que realiza tiene importancia para el éxito de la empresa.					
11	Considera que al estar laborando en el área de trabajo actual tiene posibilidad de recibir mayor incentivo por parte de su empresa.					
12	El reconocimiento recibido por su empresa hacia su labor profesional es la que usted espera.					
13	Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral.					

14	Usted siente que recibe el merecido reconocimiento por la labor que realiza en la empresa.					
15	Considera que su trabajo está de acuerdo con la jerarquía que ostenta.					
16	El apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria es bueno.					
17	Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.					
18	El personal del área de trabajo asciende más rápido que el área de administración por la labor que realizan.					
19	La labor operativa del área de trabajo le ha permitido obtener distinción y reconocimiento con ascenso al grado inmediato.					
20	Su trabajo le permite tomar sus propias decisiones.					
21	La naturaleza de las tareas que realiza lo motiva a seguir desempeñándolas.					
22	El ambiente o atmósfera de trabajo le motiva asistir al mismo con ganas a su centro laboral.					
23	Usted conoce cuales son las metas y objetivos que pretende alcanzar la empresa en el presente año.					
24	Existe comunicación entre su jefe inmediato y usted.					
25	Existe una buena relación entre usted y sus compañeros de trabajo.					
26	Su trabajo le brinda la posibilidad para desarrollar nuevas habilidades y destrezas.					

27	Se siente motivado a realizar su trabajo con los equipos y materiales con los que cuenta.					
28	Considera que las reglas de trabajo que se le imponen son justas y equitativas.					

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL
“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL”

Estimado colaborador:

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, se describen varios aspectos sobre Satisfacción Laboral, las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo con las instrucciones respectivas, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marque con una (X) la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Pocas veces de acuerdo.
3. Indiferente.
4. Mayormente de acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: 20-30años (); 30-40 (); 40-50 años (); 50-60 años ();60 a más()
2. Sexo: Masculino (); Femenino ()
3. Estado Civil: Soltera (); Casada () Conviviente ()
4. Tiempo que labora en la empresa: Años.....Meses.....
5. Condición de trabajo: Nombrada (); Contratada ()
6. Zona de residencia: (.....)
7. Nivel de educación: primaria (), secundaria (), superior (), ninguna ().

N°	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La capacitación que recibo permite el desarrollo de mis habilidades donde laboro.					
2	La empresa brinda capacitación que permita mi desarrollo humano.					
3	El trabajo que realizo es justo para mi manera ser.					
4	Disfruto de cada labor que realizo en el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse mutuamente.					
6	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
7	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
8	La empresa me proporciona los recursos necesarios para tener un buen desempeño.					
9	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
10	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.					
11	El ambiente físico donde laboro es cómodo.					
12	Existen las comodidades para el buen desempeño en las labores diarias.					
13	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
14	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
15	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
16	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					

17	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad.					
18	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
19	Los jefes me reconocen por un trabajo bien hecho.					
20	Los jefes de servicio solucionan los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
21	Los jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
22	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio.					
23	Los jefes del servicio mantienen informados oportunamente a los trabajadores.					
24	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la empresa.					
25	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
26	El ambiente de la empresa permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
27	El nombre y prestigio de SEDAPAL es gratificante para mí.					
28	Estoy de acuerdo con el horario de trabajo.					
29	El salario que percibo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
30	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
31	La empresa se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
32	Existe distribución equitativa de las capacitaciones que brinda la empresa.					

Anexo 3. Certificados de validez

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Ficha de evaluación de motivación laboral.

OBJETIVO:

Determinar la Motivación Laboral del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Motivación Laboral.

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CARBAJAL BAUTISTA, INOCENTA MARIVEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...09719678

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Motivación extrínseca								
1	La remuneración recibida por su trabajo mensualmente es adecuada.	/		/		/		
2	Recibe incentivos laborales: Gratificación, u otros (canastas, apoyo alimentarios, etc.).	/		/		/		
3	El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias.	/		/		/		
4	La dotación de recursos humanos de su empresa es el adecuado.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Motivación intrínseca.		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se identifica con su sede de trabajo.	/		/		/		
6	Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.	/		/		/		
7	Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional.	/		/		/		
8	Se le asigna nuevas responsabilidades.	/		/		/		
9	El trabajo que realiza tiene importancia para su formación profesional y personal.	/		/		/		
10	Considera usted que la tarea que realiza tiene importancia para el	/		/		/		

	éxito de la empresa.	/		/		/		
11	Considera que al estar laborando en el área de trabajo actual tiene posibilidad de recibir mayor incentivo por parte de su empresa.	/		/		/		
12	El reconocimiento recibido por su empresa hacia su labor profesional es la que usted espera.	/		/		/		
13	Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral.	/		/		/		
14	Usted siente que recibe el merecido reconocimiento por la labor que realiza en la empresa.	/		/		/		
15	Considera que su trabajo está de acuerdo con la jerarquía que ostenta.	/		/		/		
16	El apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria es bueno.	/		/		/		
17	Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.	/		/		/		
18	El personal del área de trabajo asciende más rápido que el área de administración por la labor que realizan.	/		/		/		
19	.La labor operativa del área de trabajo le ha permitido obtener distinción y reconocimiento con ascenso al grado inmediato.	/		/		/		

		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Factor Higiene.	Si	No	Si	No	Si	No
20	Su trabajo le permite tomar sus propias decisiones.	✓		✓		✓	
21	La naturaleza de las tareas que realiza lo motiva a seguir desempeñándolas.	✓		✓		✓	
22	El ambiente o atmósfera de trabajo le motiva asistir al mismo con ganas a su centro laboral.	✓		✓		✓	
23	Usted conoce cuales son las metas y objetivos que pretende alcanzar la empresa en el presente año.	✓		✓		✓	
24	Existe comunicación entre su jefe inmediato y usted.	✓		✓		✓	
25	Existe una buena relación entre usted y sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓	
26	Su trabajo le brinda la posibilidad para desarrollar nuevas habilidades y destrezas.	✓		✓		✓	
27	Se siente motivado a realizar su trabajo con los equipos y materiales con los que cuenta.	✓		✓		✓	
28	Considera que las reglas de trabajo que se le imponen son justas y equitativas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CORBAJAL BAUTISTA, INOCENTA MARIAL DNI: 09719677

Grado y Especialidad del validador: Doctor, Metodológico

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 2 de Setiembre del 2017


Firma del Experto informante
Especialidad

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Ficha de evaluación de satisfacción laboral.

OBJETIVO:

Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción Laboral.

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CARBAJAL BAUTISTA, INOCENTA MARIVEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....09719678.....

9	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	✓		✓		✓		
10	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	✓		✓		✓		
11	El ambiente físico donde laboro es cómodo.	✓		✓		✓		
12	Existen las comodidades para el buen desempeño en las labores diarias.	✓		✓		✓		
13	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
14	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
15	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
16	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
17	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad.	✓		✓		✓		
18	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Políticas Administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los jefes me reconocen por un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
20	Los jefes de servicio solucionan los problemas de manera creativa y	✓		✓		✓		

	buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓		
21	Los Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	✓		✓		✓		
22	Los Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio.	✓		✓		✓		
23	Los jefes de servicio mantienen informados oportunamente a los trabajadores.	✓		✓		✓		
24	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la empresa.	✓		✓		✓		
25	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	✓		✓		✓		
26	El ambiente de la empresa permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	✓		✓		✓		
27	El nombre y prestigio de SEDAPAL es gratificante para mí.	✓		✓		✓		
28	Estoy de acuerdo con el horario de trabajo.	✓		✓		✓		
29	El salario que percibo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
30	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	✓		✓		✓		

31	La empresa se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	✓		✓		✓	
32	Existe distribución equitativa de las capacitaciones que brinda la empresa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CARRATAL BAUTISTA JUACENTA MARIVEL..... DNI: 09719678.....

Grado y Especialidad del validador: Doctor..... Metodología.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima... 2... de Setiembre del 2017.

[Firma]
 Firma del Experto informante
 Especialidad

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del instrumento de Motivación laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	28

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
Preg.01	84,70	1161,905	,517	,964
Preg.02	84,15	1130,871	,759	,962
Preg.03	84,30	1125,905	,773	,962
Preg.04	84,05	1125,839	,737	,962
Preg.05	83,40	1121,305	,835	,961
Preg.06	83,70	1129,168	,747	,962
Preg.07	84,30	1139,589	,623	,963
Preg.08	83,40	1121,305	,835	,961
Preg.09	84,10	1191,568	,256	,965
Preg.10	84,70	1161,905	,517	,964
Preg.11	84,15	1130,871	,759	,962
Preg.12	84,30	1125,905	,773	,962
Preg.13	84,05	1125,839	,737	,962
Preg.14	83,40	1121,305	,835	,961
Preg.15	83,70	1129,168	,747	,962
Preg.16	84,30	1139,589	,623	,963
Preg.17	83,40	1121,305	,835	,961

Preg.18	84,10	1191,568	,256	,965
Preg.19	84,70	1161,905	,517	,964
Preg.20	84,15	1130,871	,759	,962
Preg.21	84,30	1125,905	,773	,962
Preg.22	84,05	1125,839	,737	,962
Preg.23	83,40	1121,305	,835	,961
Preg.24	83,70	1129,168	,747	,962
Preg.25	84,30	1139,589	,623	,963
Preg.26	83,40	1121,305	,835	,961
Preg.27	84,10	1191,568	,256	,965
Preg.28	83,40	1121,305	,835	,961

Base de datos prueba piloto – Instrumento de medición de Motivación laboral

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28		
Sujetos																														
Enc. 01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Enc. 02	5	2	1	1	4	1	1	4	3	5	2	1	1	4	1	1	4	3	5	2	1	1	4	1	1	4	3	4		
Enc. 03	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
Enc. 04	3	3	3	2	5	3	5	5	2	3	3	3	2	5	3	5	5	2	3	3	3	2	5	3	5	5	5	2	5	
Enc. 05	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	
Enc. 06	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
Enc. 07	2	3	3	2	5	2	2	5	2	2	3	3	2	5	2	2	5	2	2	3	3	2	5	2	2	5	2	5	5	
Enc. 08	2	4	3	5	5	2	1	5	5	2	4	3	5	5	2	1	5	5	2	4	3	5	5	2	1	5	5	5	5	
Enc. 09	2	2	1	1	4	2	5	4	5	2	2	1	1	4	2	5	4	5	2	2	1	1	4	2	5	4	5	4	5	
Enc. 10	1	1	1	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	
Enc. 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Enc. 12	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
Enc. 13	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
Enc. 14	5	1	2	2	4	5	5	4	5	5	1	2	2	4	5	5	4	5	5	1	2	2	4	5	5	4	5	4	5	
Enc. 15	2	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
Enc. 16	2	2	1	3	2	5	2	2	1	2	2	1	3	2	5	2	2	1	2	2	1	3	2	5	2	2	1	2	2	
Enc. 17	1	2	2	1	5	5	1	5	5	1	2	2	1	5	5	1	5	5	1	2	2	1	5	5	1	5	5	5	5	
Enc. 18	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Enc. 19	1	5	5	5	5	5	1	5	2	1	5	5	5	5	5	1	5	2	1	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	
Enc. 20	2	5	5	5	1	4	2	1	1	2	5	5	5	1	4	2	1	1	2	5	5	5	1	4	2	1	1	1	1	

Confiabilidad del instrumento Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	32

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
P01	105,80	1004,800	,775	,955
P02	105,50	1008,474	,796	,955
P03	105,75	1012,934	,770	,955
P04	105,70	1020,537	,653	,956
P05	105,05	1049,524	,387	,958
P06	105,25	1006,303	,803	,955
P07	106,10	1021,674	,541	,957
P08	105,05	1036,787	,595	,957
P09	105,15	1023,608	,698	,956
P10	105,85	1059,397	,310	,958
P11	105,80	1004,800	,775	,955
P12	105,50	1008,474	,796	,955
P13	105,75	1012,934	,770	,955
P14	105,70	1020,537	,653	,956
P15	105,05	1049,524	,387	,958
P16	105,25	1006,303	,803	,955
P17	106,10	1021,674	,541	,957
P18	105,05	1036,787	,595	,957

P19	105,15	1023,608	,698	,956
P20	105,85	1059,397	,310	,958
P21	105,80	1004,800	,775	,955
P22	105,50	1008,474	,796	,955
P23	105,75	1012,934	,770	,955
P24	105,70	1020,537	,653	,956
P25	105,05	1049,524	,387	,958
P26	105,25	1006,303	,803	,955
P27	106,10	1021,674	,541	,957
P28	105,05	1036,787	,595	,957
P29	105,15	1023,608	,698	,956
P30	105,85	1059,397	,310	,958
P31	105,05	1049,524	,387	,958
P32	105,25	1006,303	,803	,955

Base de datos prueba piloto – Instrumento de medición Satisfacción laboral

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32		
Sujetos																																		
Enc. 01	3	2	3	5	2	3	5	4	3	5	3	2	3	5	2	3	5	4	3	5	3	2	3	5	2	3	5	4	3	5	2	3		
Enc. 02	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	4	1		
Enc. 03	1	1	1	1	1	1	2	2	5	4	1	1	1	1	1	1	2	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	4	1	1	
Enc. 04	3	3	3	2	5	3	5	5	3	2	3	3	3	2	5	3	5	5	3	2	3	3	3	2	5	3	5	5	3	2	5	3		
Enc. 05	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Enc. 06	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4		
Enc. 07	2	3	3	2	5	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	2	2	3	2	2	5	2		
Enc. 08	2	4	3	5	5	2	1	3	2	3	2	4	3	5	5	2	1	3	2	3	2	4	3	5	5	2	1	3	2	3	5	2		
Enc. 09	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1
Enc. 10	4	5	5	4	4	4	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	5	4	4	4	4	
Enc. 11	2	3	3	2	5	2	1	2	2	2	2	3	3	2	5	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	5	2	1	2	2	2	5	2	
Enc. 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Enc. 13	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	
Enc. 14	5	1	2	2	4	5	5	1	5	5	5	1	2	2	4	5	5	1	5	5	5	1	2	2	4	5	5	1	5	5	4	5	5	
Enc. 15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
Enc. 16	2	2	2	3	2	5	2	3	2	1	2	2	2	3	2	5	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	5	2	3	2	1	2	5	
Enc. 17	1	2	2	3	5	5	1	3	5	4	1	2	2	3	5	5	1	3	5	4	1	2	2	3	5	5	1	3	5	4	5	5		
Enc. 18	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5		
Enc. 19	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	
Enc. 20	5	4	2	5	5	5	1	4	5	1	5	4	2	5	5	5	1	4	5	1	5	4	2	5	5	5	5	1	4	5	1	5	5	

Anexo 5. Base de datos

V1 MOTIVACIÓN LABORAL																																
Motivación extrín					D2 Motivación intrínseca															D3 Factor higiene												
P1	P2	P3	P4	ST	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	ST	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P30	ST	TOTALES	
ENC 1	4	4	5	4	17	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	60	4	4	4	4	5	4	4	5	5	39	116
ENC 2	4	3	5	4	16	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	4	1	4	4	4	5	4	4	4	34	108
ENC 3	2	2	5	1	10	5	2	5	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	63	3	5	5	5	5	5	5	5	3	41	114	
ENC 4	1	5	4	5	15	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	1	3	61	2	4	3	2	3	3	2	1	2	22	98
ENC 5	5	4	4	4	17	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	65	5	1	4	5	5	2	5	5	5	37	119
ENC 6	3	3	5	5	16	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	18	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	11	45
ENC 7	1	1	2	1	5	2	1	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	69
ENC 8	5	5	5	5	20	3	5	4	5	3	5	2	3	1	3	5	2	3	5	3	52	4	3	1	4	3	5	4	3	5	32	104
ENC 9	4	4	5	3	16	4	4	1	3	4	4	1	2	4	4	5	5	3	5	5	54	2	5	3	5	3	4	3	2	5	32	102
ENC 10	4	4	5	4	17	4	1	1	1	4	1	3	4	1	4	1	3	4	1	4	37	4	3	3	3	4	5	3	4	4	33	87
ENC 11	5	3	3	5	16	5	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	4	58	5	4	5	4	3	4	4	3	4	36	110
ENC 12	3	4	5	4	16	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	67	4	4	1	5	5	5	5	5	5	39	122
ENC 13	4	4	2	4	14	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	60	4	4	4	4	5	4	4	5	5	39	113
ENC 14	4	3	5	4	16	4	3	2	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	58	4	5	4	2	4	5	2	4	4	34	108
ENC 15	2	2	1	1	6	1	2	5	1	1	2	4	5	2	1	2	4	5	2	2	39	1	5	3	5	3	2	5	3	1	28	73
ENC 16	1	1	3	1	6	4	5	4	5	4	5	3	2	2	4	5	3	2	3	3	54	5	4	3	5	5	5	5	5	5	42	102
ENC 17	3	4	1	4	12	5	4	1	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	62	2	4	5	1	5	4	5	5	5	36	110
ENC 18	3	4	3	4	14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	17	1	1	2	4	4	3	4	4	3	26	57
ENC 19	2	1	1	1	5	5	4	4	5	5	4	1	3	1	1	1	4	1	1	5	45	1	2	1	2	1	1	1	1	1	11	61
ENC 20	4	5	1	2	12	3	5	5	2	3	5	2	3	5	3	5	2	3	5	3	54	4	4	1	4	3	4	4	3	3	30	96
ENC 21	4	1	4	4	13	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	2	52	3	2	3	1	4	4	1	4	4	26	91
ENC 22	4	5	2	2	13	4	5	2	2	4	5	3	4	1	4	5	3	4	1	4	51	4	4	2	4	4	3	4	1	4	30	94
ENC 23	3	5	5	5	18	2	3	5	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	46	3	1	5	4	3	3	4	3	4	30	94
ENC 24	3	5	5	5	18	3	2	5	1	3	2	5	3	4	3	2	5	3	4	5	50	4	5	4	1	2	5	1	2	1	25	93

ENC 25	4	5	5	4	18	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	66	4	4	1	4	5	4	4	5	5	36	120	
ENC 26	4	3	4	5	16	4	5	4	5	4	5	1	5	4	4	5	1	5	4	4	60	4	1	2	1	4	5	1	4	4	26	102	
ENC 27	1	1	1	1	4	1	3	5	1	1	3	3	5	2	1	3	3	5	2	2	40	1	4	5	5	3	4	5	3	1	31	75	
ENC 28	1	1	2	1	5	4	1	2	5	4	1	4	2	5	4	1	4	2	5	3	47	5	5	4	4	1	1	4	1	5	30	82	
ENC 29	3	4	3	1	11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73	5	4	4	4	5	3	4	5	5	39	123	
ENC 30	3	3	4	4	14	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	18	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	42	
ENC 31	1	3	1	1	6	4	1	1	1	4	1	2	4	4	4	2	2	2	2	1	2	35	4	2	5	1	2	2	1	2	2	21	62
ENC 32	4	1	5	2	12	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	53	4	4	4	4	3	2	2	5	3	31	96	
ENC 33	4	4	1	4	13	4	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4	1	2	4	2	47	3	4	5	2	4	2	2	4	4	30	90	
ENC 34	4	5	2	2	13	4	4	2	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	1	4	46	4	2	3	4	4	5	4	2	4	32	91	
ENC 35	3	2	5	3	13	2	3	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	47	3	3	2	1	3	5	1	3	4	25	85	
ENC 36	3	5	2	4	14	3	2	5	1	3	2	5	3	4	3	2	5	3	4	5	50	4	4	5	5	2	4	5	5	1	35	99	
ENC 37	4	2	3	1	10	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	66	4	4	4	4	5	4	4	5	5	39	115	
ENC 38	4	4	5	3	16	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	1	4	5	5	57	1	2	4	1	5	5	1	5	5	29	102	
ENC 39	2	1	1	1	5	1	3	5	1	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	2	42	1	4	1	5	3	2	5	3	1	25	72	
ENC 40	1	1	2	2	6	4	1	2	5	4	1	4	2	5	4	1	4	2	5	3	47	5	5	5	5	1	4	5	1	5	36	89	
ENC 41	3	2	5	3	13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73	5	4	4	3	5	1	3	5	5	35	121	
ENC 42	3	5	1	4	13	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	1	2	1	1	2	1	1	2	1	12	43	
ENC 43	4	1	1	1	7	4	4	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	1	46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	62	
ENC 44	4	3	1	5	13	5	4	4	5	5	4	2	3	1	5	4	2	3	1	1	49	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32	94	
ENC 45	2	3	5	3	13	3	5	5	2	3	5	2	3	5	3	5	2	3	5	3	54	3	4	4	4	4	2	1	4	4	30	97	
ENC 46	1	4	4	2	11	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	2	52	4	2	3	4	4	2	4	4	4	31	94	
ENC 47	3	4	1	4	12	4	5	2	2	4	5	3	4	1	4	5	3	4	1	4	51	3	3	2	1	3	5	1	3	4	25	88	

ENC 25	1	1	1	5	1	5	14	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	53	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	67	134	
ENC 26	4	4	2	3	3	5	21	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	3	2	48	5	2	3	5	2	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	57	126
ENC 27	2	3	5	5	2	5	22	4	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	2	44	1	4	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	3	3	46	112	
ENC 28	4	4	2	5	2	4	21	3	1	1	1	1	2	5	5	2	5	4	1	31	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	21	73	
ENC 29	5	4	2	5	5	5	26	1	5	5	5	1	2	1	1	2	3	1	1	28	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	64	118	
ENC 30	1	4	5	2	5	4	21	3	4	4	4	5	2	2	5	2	4	2	1	38	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	20	79	
ENC 31	1	3	3	5	1	3	16	4	1	1	4	2	5	5	2	5	4	5	4	42	5	2	5	4	1	1	3	3	2	4	1	1	3	2	37	95	
ENC 32	2	3	2	3	5	5	20	5	3	1	3	2	1	3	2	1	3	5	2	31	1	1	1	1	2	3	1	1	5	1	2	3	5	1	28	79	
ENC 33	5	3	4	4	4	5	25	4	2	2	3	3	5	2	3	5	5	4	3	41	5	2	4	4	1	1	3	4	5	4	1	1	3	3	41	107	
ENC 34	5	4	1	1	3	1	15	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	2	47	1	1	1	5	3	2	3	2	2	5	3	2	3	4	37	99	
ENC 35	1	2	3	1	1	1	9	5	5	5	4	1	5	5	1	5	5	5	5	51	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	20	80	
ENC 36	4	4	2	3	1	4	18	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	51	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	63	132	
ENC 37	2	4	4	3	4	2	19	3	4	4	4	5	1	2	5	1	4	5	5	43	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	65	127	
ENC 38	4	4	2	4	3	3	20	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	1	38	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	62	120	
ENC 39	3	4	5	4	3	2	21	4	5	4	4	4	3	2	4	3	3	1	3	40	1	4	2	3	1	5	3	1	2	3	1	5	3	2	36	97	
ENC 40	1	1	1	2	1	1	7	2	1	3	2	1	3	5	1	3	1	3	2	27	2	4	5	1	4	1	1	4	4	1	4	1	1	2	35	69	
ENC 41	4	4	4	4	3	2	21	5	5	1	5	2	3	4	2	5	3	5	5	45	3	4	5	4	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	58	124	
ENC 42	2	4	3	3	5	3	20	4	5	4	2	5	3	2	5	3	2	3	5	43	2	5	3	4	3	1	5	2	1	4	3	1	5	2	41	104	
ENC 43	4	4	2	5	2	4	21	4	3	4	5	4	4	3	4	1	1	1	5	39	5	5	2	2	4	1	1	5	3	2	4	1	1	3	39	99	
ENC 44	4	4	2	5	2	4	21	3	3	5	3	4	3	2	4	3	4	4	1	39	3	5	3	2	4	5	3	4	2	2	4	5	3	2	47	107	
ENC 45	1	4	5	2	5	4	21	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	4	39	3	5	2	5	4	1	1	4	4	5	4	1	1	3	43	103	
ENC 46	1	3	3	2	5	3	17	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	48	4	1	5	2	5	3	5	5	2	2	5	3	5	3	50	115	
ENC 47	2	3	2	3	5	5	20	4	2	3	2	3	5	2	3	5	2	2	5	38	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	1	49	107	

Anexo 6. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA



CONSTANCIA

El especialista del área de distribución del equipo de operación y mantenimiento
Redes – Surquillo.

HACE CONSTAR:

Que la Ing. **MADUEÑO HUARUCO BETTY MAGDALENA**, identificada con DNI
10023510 ha realizado la investigación con la aplicación de encuesta a los
trabajadores del área de distribución del EOMR-S del turno mañana de acuerdo
a lo solicitado por la interesada en el mes de octubre.

Se expide la presente constancia a solicitud del a interesada, para los fines que
estime conveniente, sin valor legal en contra del Estado.

Surquillo, 17 de octubre de 2017

Atentamente



Luis E. Untiveros Cadenas
F-1-2000

Especialista – Distribución EOMR-S
Gerencia Servicios Sur
Sedapal

OFICINA PRINCIPAL - LA ATARJEJA: Autopista Ramiro Priale 210 El Agustino - Central Telefónica: 317-3000 - AQUAFONO: 317-6000
CENTROS DE SERVICIOS Y AGENCIAS: ATE VITARTE: Av. Nicolás Aylón 2309 - Telf.: 326-6082 / BREÑA: Av. Tingo María 600 - Telf.: 425-5051
CALLAO: Av. Guardia Chalaca 1131 - Telf.: 429-0950 / CIENEGUILLA: Av. San Martín Zona C, Mz. D. L1 2 Urb. Tambo Viejo - Telf.: 479-8705 / COMAS: Av. Victor Andrés
Belaúnde Oeste cdra. 5 Urb. El Retablo - Telf.: 536-1190 / LA MOLINA: Av. Javier Prado Este 5910-5912 Urb. La Fontana - Telf.: 436-2527 / PUNTA NEGRA: Antigua
Panamericana Sur Mz. Y L1. 01 y 02 Urb. La Merced Zona D - Telf.: 231-5029 / SAN JUAN DE LURIGANCHO: Av. Próceres de la Independencia 3105 Urb. Canto Grande
Telf.: 388-2478 / SAN MIGUEL: Av. Universitaria 1027 Telf.: 452-3232 / SURQUILLO: Av. Angamos Este 1450 - Telf.: 241-4018 / VENTANILLA: Calle 1 Mz F-15 L1 19 Urb. La
Bandera - Telf.: 553-7227 / VILLA EL SALVADOR: Av. Separadora Industrial 300 Sector 1 - Telf.: 291-2125 / ZARATE: Av. Gran Chimú 1017 Telf.: 376-1166 / Clientes
Especiales: Jr. Huaraz 386 Esq. Venezuela Cdra. 8 Breña - Telf.: 424-8800

www.sedapal.com.pe

Anexo 7. Carta de consentimiento informado



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 12 de Octubre de 2017

Carta P. 533 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Luis E. Untiveros Cadenas

Centro de Servicios Surquillo - SEDAPAL

Atención:

**Especialista del área de Distribución del Equipo de Operación y Mantenimiento
Redes - Surquillo**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Betty Magdalena Madueño Huaruco** identificado(a) con DNI N.º **10023510** y código de matrícula N.º **7001160459**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de Negocios MBA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Motivación y satisfacción laboral del Centro de Servicios de Sedapal - Surquillo, 2017

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

IPMR

*Recibido
10/10/17*

sedapal
L. Untiveros C.
F:1-2000

UCV.EDU.PE

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Inocenta Marivel Carbajal Bautista, docente de la Escuela de posgrado Lima Este y Programa académico de Maestría en Administración de Negocios-MBA de la Universidad César Vallejo filial San Juan de Lurigancho, asesore de la tesis, titulada:

“Motivación y satisfacción laboral del Centro de Servicios de Sedapal – Surquillo, 2017” de la autora Betty Magdalena Madueño Huaruco, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima 29 de marzo del 2023,

Apellidos y Nombres del Asesor: Carbajal Bautista, Inocenta Marivel	
DNI: 09719678	Firma 
ORCID: 0000-0002-6047-8335	