

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**

**LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL DE  
UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**ANGEL GUSTAVO CORNEJO MORILLO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**LIMA, PERU**

**2019**

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios,  
quien me guía y bendice todos los días; a mis padres y hermana quienes  
son el motor y motivo para seguir adelante y son ellos quienes me brindan su apoyo  
incondicional para cumplir mis objetivos y metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis familiares, amigos y compañeros, quienes me brindaron su apoyo emocional durante todo el proceso de la elaboración de mi tesis, así como a cada uno de los docentes que me asesoraron y brindaron su apoyo a lo largo de esta investigación y así poder culminar con éxito este trabajo.

## **Introducción**

El capital humano es un potente influyente en la dirección de fuerzas al logro de los objetivos o metas trazadas en cualquier institución o empresa. Para que la institución o empresa cumpla con ese propósito, el capital humano debe encontrarse motivado, lo cual ayudará a que cada uno se encuentre satisfecho en su ámbito laboral.

En esta presente investigación titulado “La Motivación y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público”, se desarrolló con la finalidad de conocer si la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de esta área, ya que se ha observado en los últimos meses el bajo rendimiento de sus funciones diarias y una constante rotación de algunos de los colaboradores.

Además, en esta investigación también se desarrolló con motivo de conocer las dos variables que tiene este estudio, uno de ellos es la motivación, aquel estímulo que necesita todo trabajador para poder cumplir sus funciones diarias y la otra variable es la satisfacción laboral, conjunto de actitudes que tiene un trabajador hacia su trabajo.

Es por ello que esta investigación está compuesta por seis capítulos. En el capítulo I – Planteamiento del estudio, se encontrará la formulación del problema que ocurre en el área de logística y control patrimonial de una institución del sector público, la justificación e importancia de este estudio, los objetivos generales y específicos y por último el alcance y las limitaciones.

En el capítulo II- Marco Teórico Conceptual, se encontrarán los antecedentes de la investigación, las bases teóricas científicas de las dos variables que en la que se está investigando que es la motivación y la satisfacción laboral y por último se encontrarán las definiciones de los términos básicos que se encontró en la investigación.

En el capítulo III – Hipótesis y Variables, indican las hipótesis de la investigación, se identificaron las variables de investigación con sus respectivas dimensiones y por último en este capítulo se encuentra la matriz de consistencia.

En el capítulo IV – Método, se observa el tipo y método de la investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra de la investigación, también se encuentra el instrumento de procesamiento y análisis de datos que se ha realizado, y por último encontramos las técnicas de procesamiento y procedimiento de ejecución del estudio.

En el capítulo V- Resultados y discusión, se encontrará los datos cuantitativos, el análisis de resultados y la discusión de resultados que se ha realizado en la investigación.

En el capítulo VI, se desarrolló las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

Y por último encontraremos las diferentes referencias que hemos utilizado para poder realizar esta presente investigación y los apéndices.

## Índice

Introducción .....	iv
Lista de Tablas .....	ix
Lista de Figuras .....	xi
Lista de Gráficos .....	xii
Resumen .....	xiv
Abstract .....	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
1.- Formulación del problema .....	4
2.- Objetivos, General y Específicos .....	4
3.- Justificación o importancia del estudio.....	5
4.- Alcance y limitaciones.....	6
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL .....</b>	<b>7</b>
1.-Antecedentes de la investigación.....	7
Antecedentes nacionales .....	7
Antecedentes internacionales.....	10
2.- Bases teórico-científicas .....	13

La Motivación .....	13
Teorías de la motivación .....	14
Teoría de la jerarquía de las necesidades .....	14
Teoría Erc.....	15
Las teorías X y Y.....	16
Teoría de los dos factores.....	17
Teoría de las necesidades de Mcclelland .....	18
Teorías contemporáneas de la Motivación.....	19
Motivación intrínseca y extrínseca.....	19
Satisfacción Laboral.....	20
Facetas de la satisfacción laboral .....	21
Factores de la satisfacción laboral.....	22
Determinantes de la satisfacción laboral.....	23
Formas en que los empleados demuestran su insatisfacción .....	23
3.- Definición de términos básicos.....	24
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>26</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>26</b>
1.- Hipótesis y/o Supuestos básicos .....	26
2.- Identificación de variables o unidades de análisis .....	26
Variable Independiente .....	26

Variable Dependiente.....	27
3.- Matriz de consistencia .....	28
CAPÍTULO IV.....	30
MÉTODO.....	30
1.-Tipo y Método de investigación .....	30
2.- Diseño específico de investigación.....	30
3.- Población, Muestra o participante .....	31
4.- Instrumentos de recogida de datos .....	31
5.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	32
6.- Procedimiento para la ejecución del estudio.....	32
CAPÍTULO V .....	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
CAPÍTULO VI.....	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
1.-Conclusiones:.....	74
2.-Recomendaciones: .....	76
Referencias.....	78
APÉNDICE A .....	82
APÉNDICE B .....	83



## Lista de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Porcentaje de Género.....	33
<b>Tabla 2:</b> Porcentaje de los años de servicio.....	34
<b>Tabla 3:</b> La distribución del ambiente de trabajo facilita a la realización de mis funciones..	35
<b>Tabla 4:</b> Los equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones.....	37
<b>Tabla 5:</b> La relación con mis compañeros me motiva para tener un mejor desempeño en mis funciones.....	38
<b>Tabla 6:</b> La relación con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.....	40
<b>Tabla 7:</b> La remuneración que percibo satisfacen mis expectativas.....	41
<b>Tabla 8:</b> Mi remuneración puede mejorar en relación a las funciones que realizo.....	43
<b>Tabla 9:</b> Mi jefe reconoce cuando realizo correctamente mis funciones.....	44
<b>Tabla 10:</b> La institución realiza diferentes tipos de reconocimientos o actividades de integración como un salario emocional.....	45
<b>Tabla 11:</b> La institución me proporciona oportunidades para desarrollarme como persona y profesional.....	47
<b>Tabla 12:</b> En la institución no me dan la oportunidad de capacitarme y a participar en la toma de decisiones.....	48
<b>Tabla 13:</b> Son reconocidas las horas extras por parte de los jefes.....	49
<b>Tabla 14:</b> Mi jefe da facilidades al personal en casos de emergencia.....	51
<b>Tabla 15:</b> Siente entusiasmo al realizar las funciones que se le asigna.....	52
<b>Tabla 16:</b> Las funciones que realizas motivan tu desarrollo profesional.....	53

<b>Tabla 17:</b> Existe un compromiso mío y de mis compañeros para el cumplimiento de las metas.....	54
<b>Tabla 18:</b> Percibo los valores de mi institución como si fuesen míos y lo planteo dentro y fuera de esta.....	55
<b>Tabla 19:</b> Me considero importante para la institución.....	56
<b>Tabla 20:</b> Siento que los valores institucionales se adecuan a mi proyecto profesional.....	57
<b>Tabla 21:</b> Siento que, en el último año, he tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo.....	58
<b>Tabla 22:</b> La misión y visión de la institución es conocido por mí y el equipo de trabajo....	59
<b>Tabla 23:</b> Frecuentemente tengo la capacidad de manejar y tomar decisiones en las actividades que desarrollo.....	60
<b>Tabla 24:</b> Cuando se requiere, puedo tomar decisiones e informar a mis superiores.....	61
<b>Tabla 25:</b> Mi jefe comunica claramente cuáles son los objetivos del trabajo.....	62
<b>Tabla 26:</b> Tengo presente los valores que tiene la institución.....	63
<b>Tabla 27:</b> Acostumbra a expresar lo que piensa acerca del trabajo que realiza.....	65
<b>Tabla 28:</b> Escucha con atención y está dispuesto a aprender acerca del trabajo que realiza...	66
<b>Tabla 29:</b> Por lo general recibo orientación adecuada para realizar mis funciones.....	67
<b>Tabla 30:</b> Normalmente soy perseverante en las funciones relacionadas con mi trabajo.....	68

**Lista de Figuras**

Figura 1: Jerarquía de las necesidades de Maslow.....	15
Figura 2: Cuadro de las Teorías X y Y.....	16
Figura 3: Cuadro de necesidades de McClelland.....	18
Figura 4: Determinantes de la satisfacción laboral.....	23

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Porcentaje de género.....	33
<b>Gráfico 2.</b> Porcentaje de años de servicio.....	34
<b>Gráfico 3:</b> La distribución del ambiente de trabajo facilita a la realización de mis funciones.....	36
<b>Gráfico 4:</b> Los equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones.....	37
<b>Gráfico 5:</b> La relación con mis compañeros me motiva para tener un mejor desempeño en mis funciones.....	38
<b>Gráfico 6:</b> La relación con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.....	40
<b>Gráfico 7:</b> La remuneración que percibo satisface mis expectativas.....	41
<b>Gráfico 8:</b> Mi remuneración puede mejorar en relación a las funciones que realizo.....	43
<b>Gráfico 9:</b> Mi jefe reconoce cuando realizo correctamente mis funciones.....	44
<b>Gráfico 10:</b> La institución realiza diferentes tipos de reconocimientos o actividades de integración como un salario emocional.....	45
<b>Gráfico 11:</b> La institución me proporciona oportunidades para desarrollarme como persona y profesional.....	47
<b>Gráfico 12:</b> En la institución no me dan la oportunidad de capacitarme y a participar en la toma de decisiones.....	48
<b>Gráfico 13:</b> Son reconocidas las horas extras por parte de los jefes.....	50
<b>Gráfico 14:</b> Mi jefe da facilidades al personal en casos de emergencia.....	51
<b>Gráfico 15:</b> Siente entusiasmo al realizar las funciones que se le asigna.....	52
<b>Gráfico 16:</b> Las funciones que realizas motivan tu desarrollo profesional.....	53

<b>Gráfico 17:</b> Existe un compromiso mío y de mis compañeros para el cumplimiento de las metas.....	54
<b>Gráfico 18:</b> Percibo los valores de mi institución como si fuesen míos y lo planteo dentro y fuera de esta.....	55
<b>Gráfico 19:</b> Me considero importante para la institución.....	56
<b>Gráfico 20:</b> Siento que los valores institucionales se adecuan a mi proyecto profesional....	57
<b>Gráfico 21:</b> Siento que, en el último año, he tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo.....	58
<b>Gráfico 22:</b> La misión y visión de la institución es conocido por mí y el equipo de trabajo..	59
<b>Gráfico 23:</b> Frecuentemente tengo la capacidad de manejar y tomar decisiones en las actividades que desarrollo.....	60
<b>Gráfico 24:</b> Cuando se requiere, puedo tomar decisiones e informar a mis superiores.....	62
<b>Gráfico 25:</b> Mi jefe comunica claramente cuáles son los objetivos del trabajo.....	63
<b>Gráfico 26:</b> Tengo presente los valores que tiene la institución.....	64
<b>Gráfico 27:</b> Acostumbra a expresar lo que piensa acerca del trabajo que realiza.....	65
<b>Gráfico 28:</b> Escucha con atención y está dispuesto a aprender acerca del trabajo que realiza.....	66
<b>Gráfico 29:</b> Por lo general recibo orientación adecuada para realizar mis funciones.....	67
<b>Gráfico 30:</b> Normalmente soy perseverante en las funciones relacionadas con mi trabajo...	68
<b>Gráfico 31:</b> Cruce de Variables.....	70

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar como la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público. La investigación de estudio tiene un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional descriptivo la cual permitió el desarrollo de un diagnóstico para ver la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario de tipo Likert que se aplicó a una muestra de 115 colaboradores que laboran en el área de logística y control patrimonial de la institución pública. En esta investigación se observa que hay un gran porcentaje de insatisfacción por parte de los colaboradores en el aspecto de la relación y comunicación con el jefe, la remuneración, la capacitación y el desarrollo personal y profesional, siendo esos aspectos los posibles problemas que afectan a la productividad. Los resultados de la prueba de hipótesis general indican que la motivación si influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución pública, logrando aprobar la hipótesis planteada y rechazar las hipótesis nulas, mediante la prueba de chi-cuadrado ya que, con los resultados obtenidos, el valor de significancia es menor a 0.05.

**Palabras claves:** motivación, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca.

### **Abstract**

The purpose of this research is to determine how motivation influences the job satisfaction of employees in the area of logistics and heritage control of a public sector institution.

The study research has a quantitative approach with a descriptive correlational design which allowed the development of a diagnosis to see the influence of motivation in the job satisfaction of employees in the area of logistics and heritage control of a public sector institution.

The instrument used was the Likert-type questionnaire that was applied to a sample of 115 employees working in the area of logistics and heritage control of the public institution.

In this investigation it is observed that there is a high percentage of dissatisfaction on the part of the collaborators in the aspect of the relationship and communication with the boss, the remuneration, the training and the personal and professional development, being those aspects the possible problems that affect the productivity.

The results of the general hypothesis test indicate that the motivation does influence the job satisfaction of employees in the area of logistics and heritage control of a public institution, managing to approve the hypothesis raised and reject the null hypotheses, through the test of square since with the results obtained, the value of significance is less than 0.05.

**Keywords:** motivation, job satisfaction, intrinsic motivation, extrinsic motivation.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

Hoy, las instituciones tanto públicas como privadas apuestan por ser instituciones ejemplares, queriendo ser aquellas instituciones líderes con un excelente clima laboral y que sus colaboradores estén satisfechos en su ambiente de trabajo.

En las instituciones públicas existe un sistema muy burocrático donde se limita y se aplican diferentes restricciones para poder obtener una excelente motivación tanto extrínsecas como intrínsecas, por ejemplo, uno de los factores que no ayuda a poder realizar dichas motivaciones es el bajo presupuesto que cuenta el sector público. En cambio, en las instituciones privadas es mucho más factible y fácil de otorgar estas motivaciones también conocidas como monetarios y no monetarios, que tienen como finalidad satisfacer a los colaboradores y poder así lograr un excelente equilibrio tanto personal y profesional.

Toda institución busca consolidarse como una marca empleadora, con la capacidad de atraer y retener el talento humano y ser referente hacia otras instituciones. Toda institución al tener colaboradores satisfechos generaría un gran beneficio tanto en lo personal como la institución, lo cual conllevaría a una efectiva y eficiente función de sus tareas diarias y a una actitud positiva



hacia el trabajo y a la ciudadanía, como se sabe según los autores “La motivación se define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (Robbins y Judge, 2009:175).

En este sentido considero que es necesario analizar la motivación y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público, debido a que la motivación en el trabajo es algo fundamental e importante que una empresa debe incentivar para que puedan realizar sus labores con eficiencia y eficacia, como dice el autor “La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo” (Alles, 2013:306).

En el caso de esta institución pública, en el año 2018 se realizó un estudio de clima laboral y satisfacción laboral a todas las áreas de esta institución, como parte de los pilotos de aplicación de la herramienta de medición, con la finalidad de identificar los aspectos organizacionales que afectan la satisfacción de los servidores, así como las percepciones que pueden reflejarse directamente en la atmosfera organizacional, y se evidenció que el área de logística y control patrimonial tenía un total de 39 % de satisfacción. En este año, en los primeros meses, esta institución con el apoyo de SERVIR (Autoridad Nacional del Servicio Civil), implementaron el modelo de gestión del rendimiento, esta es una herramienta que permite gestionar y dirigir el talento del capital humano para alcanzar el máximo nivel de eficacia y eficiencia de los servidores públicos, esta herramienta consiste en un ciclo de 5 etapas, lo cual se evidenció que el área de logística y control patrimonial hay un bajo porcentaje de rendimiento de los

colaboradores, lo cual fomenta una mala productividad y un mal desarrollo laboral, perjudicando los propósitos institucionales.

Por último, existen indicios razonables que la satisfacción de los colaboradores del área de logística y control patrimonial no son lo más adecuados, ya que ha habido un alto porcentaje de rotación en esa área, viendo salir a personal antiguo de la institución, rotación de tres jefes de área en menos de un año. Se evidencia también una falta de participación y compromiso del área en actividades que realiza la institución y la Gerencia de Recursos Humanos como motivación emocional, ya que los colaboradores de esta área, no tienen conocimiento o no relacionan estas actividades como un factor motivacional, son vistas como algo adicional a sus funciones diarias.

El área de esta institución del sector público si continuara con todos esos indicios, generaría problemas internos, no se comprometerían y no se identificarían con las metas y objetivos institucionales, realizarían mal sus funciones y brindarían un mal servicio a la ciudadanía, lo cual conllevaría a una mala imagen institucional.

Con el fin de contrarrestar los posibles efectos o indicios negativos que se podría generar, la institución deberá evaluar las motivaciones y la satisfacción en los colaboradores, por tal motivo esta presente investigación busca determinar como la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

## **1.- Formulación del problema**

### **Problema principal**

- ¿Cómo la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público?

### **Problemas específicos**

- ¿De qué manera la motivación extrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público?
- ¿De qué manera la motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público?

## **2.- Objetivos, General y Específicos**

### **Objetivo General**

- Determinar como la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

### **Objetivos específicos**

- Identificar de qué manera la motivación extrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

- Especificar de qué manera la motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

### **3.- Justificación o importancia del estudio**

Con la presente investigación de estudio se pretende determinar como la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución pública, analizando en primer lugar las probables causas que pueda existir dentro del área de esta institución, ya que con la ayuda de este estudio se puede mejorar y se puede obtener una excelente productividad de las funciones diarias por parte de los colaboradores, y el buen servicio a la ciudadanía.

Esta investigación se basa en dos aspectos, una de ellas es la teórica, busca mediante la aplicación de teorías y conceptos de motivación y satisfacción, la otra sería la metodología, que tiene como finalidad lograr el cumplimiento de los objetivos en la tesis, utilizando las técnicas de investigación para medir las variables.

Es importante que esta institución se enfoque en conocer e identificar las motivaciones y saber la satisfacción de los colaboradores, de tal forma que se obtenga una información para que más adelante se pueda tomar decisiones que hagan que el área de logística y control patrimonial tengan un mejor desempeño y cuente con colaboradores satisfechos con el propósito de cumplir con las metas y objetivos trazados, ya que se debe tener en cuenta que todo colaborador debe tener diferentes estímulos tanto monetarios como no monetarios para poder alcanzar grandes resultados y seamos ejemplo a seguir en otras instituciones.

#### **4.- Alcance y limitaciones**

##### **Alcance**

La investigación se realizará en el área de logística y control patrimonial de una institución del sector público que se encuentra ubicado en el Departamento de Lima, tomando en cuenta a todos los colaboradores que forman parte de esta área, siendo ellos el objeto de estudio de la investigación y el tiempo que durará el estudio será de aproximadamente de 6 meses, contando desde el mes de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto del presente año.

##### **Limitaciones**

Esta investigación es viable, ya que reúne todas las condiciones necesarias para realizarse este estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL**

#### **1.-Antecedentes de la investigación**

##### **Antecedentes nacionales**

Morales, L. y Rímac, H. (2017). Tesis “La motivación laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017”. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Esta investigación determinó de qué manera la motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.El diseño fue no experimental y de tipo correlacional, transversal. La muestra estuvo conformada por 164 miembros del personal administrativo. El estudio expresa que la motivación laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Valladares, K. (2018). Tesis “Motivación y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de pacífico seguro de Chiclayo, febrero 2015”. Facultad de ciencias empresariales. Universidad Señor de Sipán.

El estudio de investigación es de diseño correlacional y de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de pacífico seguro de la ciudad de Chiclayo. A través de los resultados se tuvo que si existían relación directa de alto grado y altamente significativo entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores.

Castillejos, J. (2018). Tesis “La motivación y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca año 2016”. Escuela de posgrado. Universidad Nacional de Cajamarca.

Esta investigación tuvo como objetivo conocer el grado de influencia de la motivación en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca año 2016. El tipo de investigación es una investigación aplicada, de diseño no experimental transversal, y el nivel de investigación es descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 70 trabajadores. El estudio determinó que los trabajadores en su mayoría se encuentran desmotivados, que la satisfacción laboral es regular y que existe una relación directa entre la motivación que reciben los trabajadores del complejo turístico Baños del Inca y su satisfacción laboral.

LLagunto, L. y Becerra, S. (2014). Tesis “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”. Facultad de Negocios. Perú.

Esta investigación determinó establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014. El diseño fue no experimental transaccional. La población y muestra estuvo conformado por 25 trabajadores de la empresa. El estudio expresa que existe una correlación directa significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Divemotor - Cajamarca.

Rodríguez, H. (2018). Tesis “Salario Emocional y Rendimiento Laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018”. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Esta investigación determina la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018. El diseño fue no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformado por 123 colaboradores de las diversas áreas de la empresa. El estudio expresa que existe una relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018.

Rodríguez, N. (2018). Tesis “El Salario Emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año -2018”. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

Esta investigación determina la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año – 2018. El diseño fue no experimental. La población y muestra estuvo conformado por 107 colaboradores. El estudio expresa que la correlación entre el salario emocional y la efectividad es significativa, aunque es muy baja.



Mamani, N. (2017). Tesis “La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del hospital nacional policía nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014”. Escuela de Posgrado. Universidad Privada Norbert Wiener. Perú.

Esta investigación determina la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz. El diseño fue correlacional. La muestra estuvo conformada por 71 personas que realizan labor asistencial y administrativa en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz. El estudio se obtuvo que no hay una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de satisfacción laboral y la calidad de atención y se concluyó que la Satisfacción Laboral del personal de salud no guarda relación con la Calidad de Atención que se brinda al usuario externo en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP, Luis N. Sáenz.

### **Antecedentes internacionales**

Lanas, G. (2014). Tesis “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito”. Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador. Ecuador

Esta investigación determina la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral. El diseño fue no experimental. La muestra estuvo conformada 33 funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito. El estudio obtuvo que la cultura organizacional

influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Ríos, F. (2014). Tesis “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Esta investigación determina que la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. El estudio es descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformado por 28 colaboradores. El estudio determinó que en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en niveles apropiados, pues la mayoría afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

Torres, H. (2017). Tesis “El Salario Emocional como estrategia para la disminución del Ausentismo Laboral de la Empresa TORRESGRUP CIA. LTDA.”. Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

Esta investigación determina que las estrategias de Salario Emocional permiten la disminución del Ausentismo Laboral de los trabajadores de la empresa TORRESGRUP CIA. LTDA. El diseño fue no experimental. La población y la muestra estuvieron conformado por 14

colaboradores. El estudio determinó que la aplicación de las estrategias de Salario Emocional permitió reducir favorablemente los índices de Ausentismo Laboral; por lo cual se debe considerar que las principales estrategias de aplicación fueron: motivación, empoderamiento, y relaciones personales de los colaboradores.

Carrillo, J. (2016). Tesis “El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S”. Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

Esta investigación determinó identificar la incidencia del salario emocional en la productividad de los trabajadores de Comercializadora P.S. El diseño fue no experimental. La población y la muestra estuvo conformado por 12 trabajadores. El estudio determinó que el salario emocional influye en la productividad de los trabajadores.

Cittadini, P. (2017). Tesis “Motivación y satisfacción laboral en una pyme de ingeniería contra incendios”. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Universidad Abierta Interamericana. Argentina.

Esta investigación determino analizar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral en los empleados de una pyme de ingeniería contra incendios ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La población y la muestra estuvo conformado por 27 empleados. El estudio se demostró relaciones estadísticamente significativas entre la Satisfacción con el ambiente físico y con la supervisión, y algunas dimensiones de la motivación, y relaciones y diferencias significativas con las variables sociodemográficas.

## 2.- Bases teórico-científicas

### La Motivación

La motivación se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. (Amorós, 2007:81)

La motivación es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un trabajador realice sus labores diarias de manera efectiva como no efectiva. Toda empresa debe tomar un interés vital en tres elementos para que el colaborador se sienta satisfecho como, por ejemplo:

- **Dirección y enfoque de la conducta:**(factores positivos son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda, oportunidad; factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño).
- **Nivel del esfuerzo aportado** (contraer compromiso pleno con la excelencia, en lugar de hacer apenas lo suficiente para salir adelante).
- **Persistencia de la conducta** (mantener repetidas veces el esfuerzo en contraste con su abandono prematuro). (Newstrom, 2011:107)

Considero que la motivación es algo importante que toda empresa debe considerar o tomar en cuenta ya que al dar reconocimientos tanto monetarios como no monetarios logramos que los colaboradores valoren el respaldo y la importancia que se les da por ser parte de dicha institución, sintiéndose valorados y motivados, con la finalidad de conseguir un mejor ambiente laboral, incrementando la productividad. Como indica el autor “La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona.

Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido” (Stoner, Freeman y Gilbert Jr, 1996:488). o también se dice que “La motivación se define como un conjunto de fuerzas que impulsan, dirigen y mantienen cierta conducta” (Hit, Black y Porter, 2006:412).

## **Teorías de la motivación**

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

La teoría mejor conocida sobre la motivación es la de la **jerarquía de las necesidades** enunciada por Abraham Maslow, que planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- 1. Fisiológicas:** Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
- 2. Seguridad:** Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- 3. Sociales:** Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
- 4. Estima:** Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.
- 5. Autorrealización:** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Maslow clasificó las cinco necesidades en órdenes mayores y menores. Las fisiológicas y de seguridad las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior. La diferencia entre los dos órdenes se basó en la premisa de que las superiores se satisfacen en forma interna (dentro de la persona),

mientras que las inferiores se satisfacen sobretodo en el exterior (con cosas como el salario, contratos sindicales y el hecho de tener definitividad). (Robbins y Judge, 2009:176)



*Figura 1:* Jerarquía de las necesidades de Maslow.

*Fuente:* Robbins y Judge, (2009:176).

### **Teoría Erc**

Alderfer trabajó con la pirámide de Maslow, pero la ajustó por medio de la investigación empírica y la resumió en necesidades de existencia, de relaciones y decrecimiento, de ahí el nombre de teoría ERC.

- **Las necesidades de existencia:** Se refieren al bienestar físico: la existencia, la preservación y la supervivencia. Incluyen las necesidades fisiológicas y las de seguridad de Maslow.
- **Las necesidades de relaciones:** Se refieren al deseo de interacción con otras personas, es decir, a las relaciones sociales. Incluyen las categorías sociales y los componentes externos de las necesidades de estima de Maslow.

- **Las necesidades de crecimiento:** Se refieren al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal. Incluyen los componentes intrínsecos de la necesidad de estima de Maslow, así como la necesidad de autorrealización. (Chiavenato, 2009:243)

### Las teorías X y Y

Según el autor, Douglas McGregor propuso dos puntos de vistas sobre los seres humanos: uno negativo, llamado teoría X, y el otro positivo, denominado teoría Y.

De acuerdo con la Teoría XyY, las cuatro premisas de los gerentes son

TEORÍA X	TEORÍA Y
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A los empleados no les gusta el trabajo y, siempre que pueden, tratan de evitarlo.</li> <li>• Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.</li> <li>• Los empleados evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan.</li> <li>• Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.</li> <li>• Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con los objetivos.</li> <li>• La persona común puede aprender a aceptar y aun a solicitar responsabilidades.</li> <li>• La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos.</li> </ul>

**Figura 2:** Cuadro de las Teorías X y Y

**Fuente:** Elaboración propia recolectada del estudio de Robbins.

Cabe resaltar que según el autor, la Teoría X, es una suposición de que a los empleados no les gusta su trabajo, son flojos, rehúsan las responsabilidades y deben ser obligados a trabajar y la Teoría Y, es una suposición de que a los empleados les gusta el trabajo, son creativos, buscan responsabilidades y pueden dirigirse ellos mismos. (Robbins, 2004:157)

### **Teoría de los dos factores**

La Teoría de los dos factores, también llamada teoría de motivación e higiene, fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg, con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso. Según el autor, indica que Herzberg concluyó que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal, eso quiere decir que todo trabajador realiza sus funciones con compromiso, pero siempre es necesario que el empleador motive o realice estímulos para que el colaborador se sienta satisfecho e importante en la institución.

Como indica el autor, los factores intrínsecos como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo. Quienes respondieron que se sentían bien en su trabajo mostraron tendencia a atribuir dichos factores a sí mismos. Sin embargo, los que dijeron estar insatisfechos tendían a citar factores exteriores, como la supervisión, la política salarial de la compañía y las condiciones de trabajo.

De acuerdo con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción en el trabajo son diferentes de los que generan la insatisfacción en éste. Por tanto, los gerentes que quieran eliminar los factores que producen la insatisfacción tal vez obtengan paz, pero no necesariamente motivación.



Como resultado, las condiciones que rodean un trabajo, como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de pago de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad en el trabajo fueron caracterizadas por Herzberg como factores de higiene.

Si queremos motivar a las personas en su centro de trabajo, Herzberg sugiere hacer énfasis en los factores asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de éste, como las oportunidades de ascender, la posibilidad de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro. Eso quiere decir que estos tipos de estímulos llama más la atención del trabajador para cumplir sus funciones correctamente. (Robbins y Judge, 2009:178)

### **Teoría de las necesidades de McClelland**

La teoría fue desarrollada por David McClelland y sus asociados, Esta teoría se centra en tres necesidades: logro, poder y afiliación.

Necesidad de Logro	Necesidad de Poder	Necesidad de afiliación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso por sobresalir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudan a los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscan relación amistosa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso por obtener un logro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influyen sobre los demás para que logren sus resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación entre compañeros.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luchar por el triunfo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generan clima laboral.</li> </ul>

**Figura 3:** Cuadro de necesidades de McClelland

**Fuente:** Elaboración propia recolectada del estudio de Robbins y Judge

Como indica en la figura 3, las personas con una necesidad de logro son aquellas personas que buscan la excelencia tanto en lo personal como en lo profesional sin recibir algo a cambio, las personas con necesidad de poder son aquellas personas que le gusta influir en los demás y son aquellos que siempre quieren estar al mando en toda situación y por último la necesidad de afiliación, son aquellas personas que desean trabajar en equipo, tener relaciones sociales.

(Robbins y Judge, 2009:180)

### **Teorías contemporáneas de la Motivación**

Las teorías contemporáneas de la motivación son denominadas así no porque se hayan desarrollado hace poco tiempo, sino porque representan el pensamiento actual que trata de explicar la motivación de los empleados, encontramos por ejemplo a la teoría de la evaluación cognitiva, teoría del establecimiento de metas, teoría de la eficacia personal, teoría del reforzamiento, teoría de la equidad y teoría de las expectativas. (Robbins, 2004:181)

### **Motivación intrínseca y extrínseca**

Según el autor, hay dos maneras principales de disfrutar una actividad: en forma intrínseca o extrínseca. La motivación intrínseca surge de manera espontánea de las necesidades psicológicas y de los esfuerzos innatos de crecimiento. Cuando las personas tienen una motivación intrínseca, actúan por su propio interés, “porque es divertido”, y debido a la sensación de reto que le proporciona esa actividad. Esta conducta ocurre en forma espontánea y no se realiza por ninguna razón instrumental. (Reeve, 2010:83), en cambio la motivación extrínseca proviene de los incentivos, también llamados salarios emocionales como los

reconocimientos tanto monetarios como no monetarios: alimento, dinero, alabanzas, atención, calcomanías, estrellas doradas, privilegios, fichas, aprobación, becas, dulces, trofeos, puntos adicionales, certificados, premios, sonrisas, reconocimiento público, una palmada en la espalda, galardones y diversos planes de incentivos. (Reeve, 2010:84)

Según el autor, “la motivación se basa en factores internos (como necesidades, intereses, curiosidad y disfrute), mientras que otras apuntan a los elementos del entorno (como recompensas, presión social y castigo)” (Woolfolk, 1999: 374).

La motivación intrínseca es la tendencia inherente a buscar la novedad y el desafío, a extender y ejercitar las propias capacidades, a explorar, y a aprender. La motivación extrínseca se refiere al desempeño de una actividad a fin de obtener algún resultado separable y, por lo tanto, contrasta con el de motivación intrínseca que se refiere al hacer una actividad por la satisfacción inherente que ocasiona la actividad por sí misma. (Ryan y Deci, 2000)

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas, eso quiere que todo colaborador dentro de su centro de trabajo debe estar satisfecho para poder cumplir con sus actividades diarias, al no hacerlo perjudicaría a las metas que tiene cada institución. (Robbins, 1998:36).

También se puede observar que “La Satisfacción laboral es el conjunto de facetas o elementos relativamente discretos que se relaciona con su visión respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc.” (Dailey, 1990:29)

“la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo” (Alles, 2013:306), esto quiere decir que todo trabajador satisfecho realiza sus funciones correctamente, ya es criterio del jefe directo realizar estímulos para captar y retener talentos humanos que más adelante pueden traer un beneficio para la empresa.

La satisfacción laboral es un sentimiento del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. Expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas y necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por él mismo. (Menéndez, 2007:505)

### **Facetas de la satisfacción laboral**

Las facetas de la satisfacción laboral son las siguientes:

- La satisfacción laboral propiamente dicha.
- La satisfacción con el salario.
- La satisfacción con los compañeros.
- La satisfacción con los jefes
- la satisfacción con los ascensos.

Cada faceta de la satisfacción (actitud), en diferentes grados, contiene los tres elementos actitudinales como:

- **Componente afectivo (emocional)** que representa los sentimientos positivos, negativos o neutrales de una persona con respecto al objeto en cuestión.
- **Componente cognitivo** de una actitud refleja las percepciones de la persona y una creencia sobre las características distintivas del objeto en cuestión (la naturaleza objetiva del objeto)
- **Componente de intención de comportamiento**, o cómo suele actuar una persona en relación al objeto en cuestión. Cuando una actitud contiene un fuerte componente emocional o afectivo, el comportamiento casi siempre es una consecuencia de esta. (Dailey, 1990:29)

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

Según el autor existen diferentes factores de satisfacción laboral entre ellos está la **satisfacción con la Supervisión**, forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, **la satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo**, entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, eso quiere decir como el trabajador se siente en su ambiente de trabajo, en el aspecto de medios e infraestructuras que le brinda la empresa, **la satisfacción con las Prestaciones recibidas**, grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación., **la satisfacción Intrínseca del trabajo**, se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar,

eso quiere decir que es aquella satisfacción que recibe el trabajador por parte de la empresa, considerándolo importante y por último la **satisfacción con la participación**, se refiere a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo. (Meliá y Peiró, 1989:7)

### **Determinantes de la satisfacción laboral**

Según el autor, “las determinantes de la satisfacción laboral que se pueden encontrar son trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brindan apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto” (Amorós, 2007:25).

Trabajo mentalmente desafiante	Exigencia al empleado para la realización de un esfuerzo mental por realizarlo
Recompensas justas	Percepción del empleado que en la organización en la que trabaja existen políticas de ascensos justas, y que su sueldo es el justo por la labor que desempeña.
Condiciones favorables de trabajo	Comodidad por parte de los empleados al trabajar en condiciones seguras.
Colegas que brindan apoyo	Tener colegas amigables que brinden apoyo, va a tener como consecuencia una mayor satisfacción del empleado.
Compatibilidad entre personalidad y puesto.	Los empleados poseen talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos.

**Figura 4:** Determinantes de la satisfacción laboral

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Formas en que los empleados demuestran su insatisfacción**

1. **Salida:** Se da cuando la satisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo.

2. **Expresión:** Se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones.
3. **Lealtad:** Se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren.
4. **Negligencia:** Se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoren. (Amorós, 2007:26)

### 3.- Definición de términos básicos

**Actitud:** “La actitud es el factor afectivo-emocional que modula la conducta y la transforma en la singular actuación de cada uno de nosotros ante una situación determinada” (Castilla, 2009).

**Aptitud:** “La aptitud es la disposición que tiene un individuo para aprender una habilidad o comportamiento determinados” (Montes y Gonzales, 2006:91).

**Capacidad:** “Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea” (Duarte, 2008)

**Comunicación:** La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. (Thompson, 2008)

**Efectividad:** “Se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados” (Nunes, 2016).

**Habilidad:** “Capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada” (Raffino, 2018).

**Incentivos Laborales:** “Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos” (Infante, 2008).

**Motivación:** “La motivación se define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (Robbins y Judge, 2009:175).

**Necesidad:** “La necesidad es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor” (Thompson, 2006).

**Recompensas:** “Son incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del empleado hacia un resultado particular” (Montenegro, 2013)

**Satisfacción Laboral:** “Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo” (Alles, 2013:306).

**Salario:** “Totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de sus servicios laborales” (Barranco, 2018).

**Toma de Decisiones:** La toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. (Kast, 1979).



## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1.- Hipótesis y/o Supuestos básicos

##### Hipótesis General

- La motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

##### Hipótesis específicas

- La motivación extrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.
- La motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

#### 2.- Identificación de variables o unidades de análisis

##### Variable Independiente

##### Motivación:

“La motivación se define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (Robbins y Judge, 2009:175).

**Variable Dependiente****Satisfacción laboral:**

“La satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está

insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas” (Robbins, 1998:36).

### 3.- Matriz de consistencia

**TÍTULO: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL DE UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR PÚBLICO**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO METODOLÓGICO
<p><b>Problema Principal:</b> ¿Cómo la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿De qué manera la motivación extrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar cómo la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.</p>	<b>Motivación</b>	Motivación Extrínseca	Condiciones Laborales	<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Investigación Aplicada.</p> <p><b>Diseño:</b> NN: Diseño No experimental, descriptivo correlacional.</p> <p><b>Población:</b> La población de esta investigación está conformada por todos los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una</p>
					Relaciones Interpersonales	
					Beneficios Económicos	
				Motivación Intrínseca	Reconocimientos	
					Crecimiento Profesional	
					Horario Flexible	
	<b>Satisfacción Laboral</b>				Afectiva	Sentimiento
						Compromiso
						Identificación
					Cognitiva	Información
						Toma de decisiones
						Conocimiento
Conductual	Comportamiento					
	Acciones					

<p>¿De qué manera la motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público?</p>	<p>Especificar de qué manera la motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.</p>	<p>La motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.</p>				<p>institución del sector público que suman un total de 168 colaboradores. Para realizar la encuesta se ha decidido una muestra de 115 colaboradores.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos.</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de Procesamiento de Análisis de Datos.</b> Microsoft Word Excel 2013 SPSS</p>
---	--	--	--	--	--	--

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **1.-Tipo y Método de investigación**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, cabe indicar que los autores Blasco y Pérez (2007), señalan que “la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas”, con este enfoque tiene como finalidad determinar como la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

Además, reúne las condiciones metodológicas de una investigación de tipo aplicada ya que se utilizará las teorías de la motivación para ser aplicadas con el fin de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial y así poder cumplir con las metas trazadas.

#### **2.- Diseño específico de investigación**

Esta investigación utilizó el diseño no experimental, ya que vamos a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, Así mismo será una investigación descriptiva correlacional.

### 3.- Población, Muestra o participante

La población de esta investigación está conformada por todos los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público que suman un total de 168 colaboradores. Para realizar la encuesta se ha decidido una muestra de 115 colaboradores del área de logística y control patrimonial, obtenido de la formula siguiente donde:

N: Universo

e: error de Muestra

z: 1.96 (Nivel de confianza)

p. 0.40 (Probabilidad de éxito)

q: 0.60 (Probabilidad de fracaso)

n: Muestra

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 167 * 0.40 * 0.60}{0.05^2(167 - 1) + 1.96^2 * 0.40 * 0.60}$$

$$n = 115$$

### 4.- Instrumentos de recogida de datos

La técnica a aplicar en este estudio de investigación será la encuesta, la cual fue aplicada a los colaboradores del área de logística y control patrimonial para determinar si la motivación influye

en la satisfacción laboral. El instrumento utilizado fue el cuestionario que se basó en una serie de preguntas formuladas de tipo LIKERT.

### **5.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos que se utilizó son: las tablas de distribución de frecuencia, los gráficos circulares y de barras, que se utilizó para poder visualizar los resultados obtenidos, y la prueba de chi cuadrado. Para procesar la información se utilizó el programa Microsoft Word para la redacción de las encuestas que se le entregaron a los colaboradores del área de logística y control patrimonial, Asimismo se utilizó el programa Excel 2013 para la obtención tablas y gráficos y por último se utilizó el SPSS para realizar el análisis estadístico.

### **6.- Procedimiento para la ejecución del estudio**

Se realizó un cuestionario y se recopiló información con ayuda de la validación del área de logística y control patrimonial, quien autorizó y dio las facilidades respectivas para realizar la aplicación de las encuestas.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

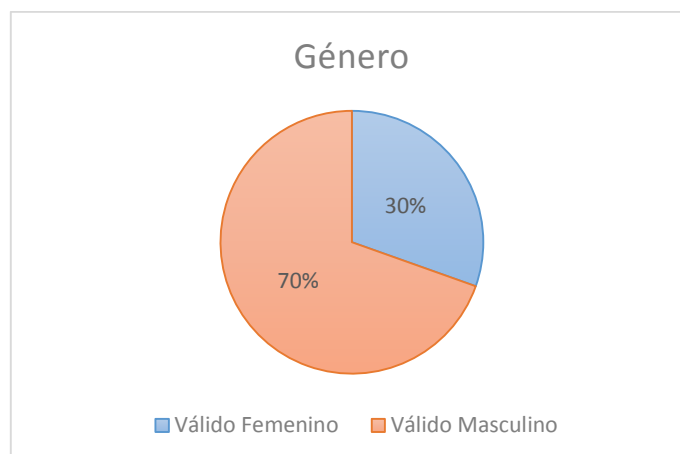
#### 1.-Datos cuantitativos

*Tabla 1:* Porcentaje de Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	35	30.4
	Masculino	80	69.6
	Total	115	100.0

*Fuente:* Encuesta realizada.

**Gráfico 1.** Porcentaje de género





**Fuente:** Encuesta realizada.

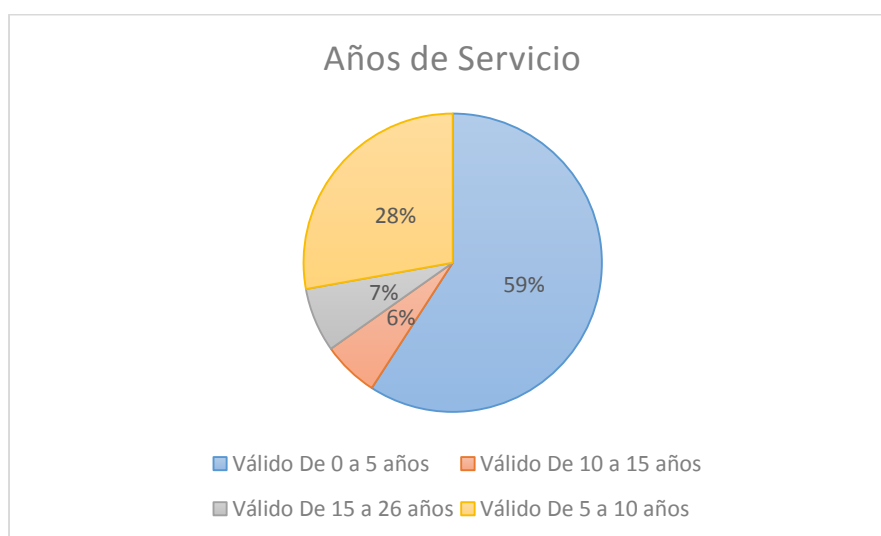
**Descripción e Interpretación:** Podemos observar que el 70% de los encuestados es de género masculino y el 30% de los encuestados es de género femenino, lo cual representa que la gran mayoría de los encuestados de esta investigación, ósea el área de logística y control patrimonial de una institución del sector público es de género masculino.

**Tabla 2:** Porcentaje de los años de servicio

Años de Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 0 a 5 años	68	59.1
	De 10 a 15 años	7	6.1
	De 15 a 26 años	8	7.0
	De 5 a 10 años	32	27.8
Total		115	100.0

**Fuente:** Encuesta realizada.

**Gráfico 2.** Porcentaje de años de servicio



**Fuente:** Encuesta realizada.

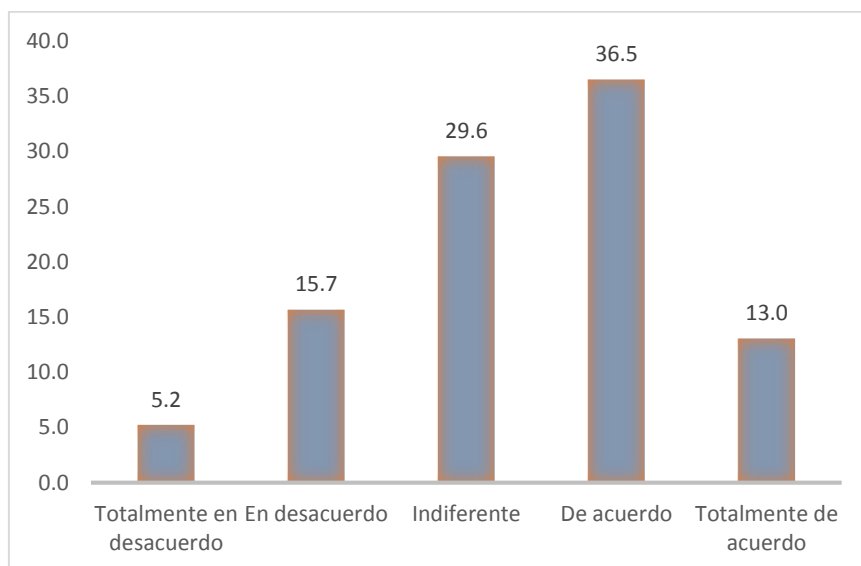
**Descripción e Interpretación:** Podemos observar que el 59% de los encuestados están en un rango de años de servicio de 0 a 5 años, el 28% de los encuestados están en un rango de 5 a 10 años, el 7% de los encuestados están en un rango de 15 a 26 años y por último se observa que el 6% de los encuestados está en un rango de años de servicio de 10 a 15 años., por lo que se denota que la mayoría de los encuestados, más del 50% son colaboradores con un rango de años de servicio de 0 a 5 años.

**Tabla 3.** La distribución del ambiente de trabajo facilita a la realización de mis funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	5.2
En desacuerdo	18	15.7
Indiferente	34	29.6
De acuerdo	42	36.5
Totalmente de acuerdo	15	13.0
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 3:** La distribución del ambiente de trabajo facilita a la realización de mis funciones

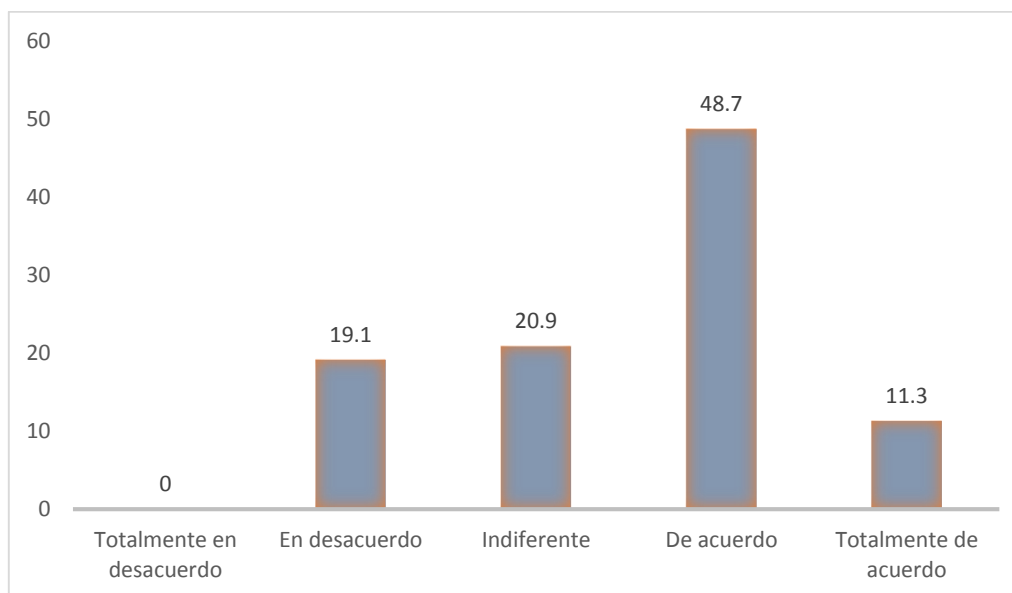


**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a lo que se observa en la tabla y la figura, el 36.5% de los encuestados afirman que están de acuerdo que la distribución del ambiente de trabajo facilita a la realización de las funciones, el 29.6 de los encuestados se considera indiferente, el 15.7% están en desacuerdo, el 13% están totalmente de acuerdo y por último el 5.2% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, eso quiere decir que 57 colaboradores (49.5%) de los 115 encuestados aprueban que la distribución del ambiente de trabajo facilita a la realización de las funciones, de igual manera la institución debe mejorar y seguir implementando espacios para que el colaborador pueda seguir trabajando de una manera óptima.

**Tabla 4:** Los equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	22	19.1
Indiferente	24	20.9
De acuerdo	56	48.7
Totalmente de acuerdo	13	11.3
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia**Gráfico 4:** Los equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones**Fuente:** Elaboración Propia**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a lo observado en la tabla y en la figura, el

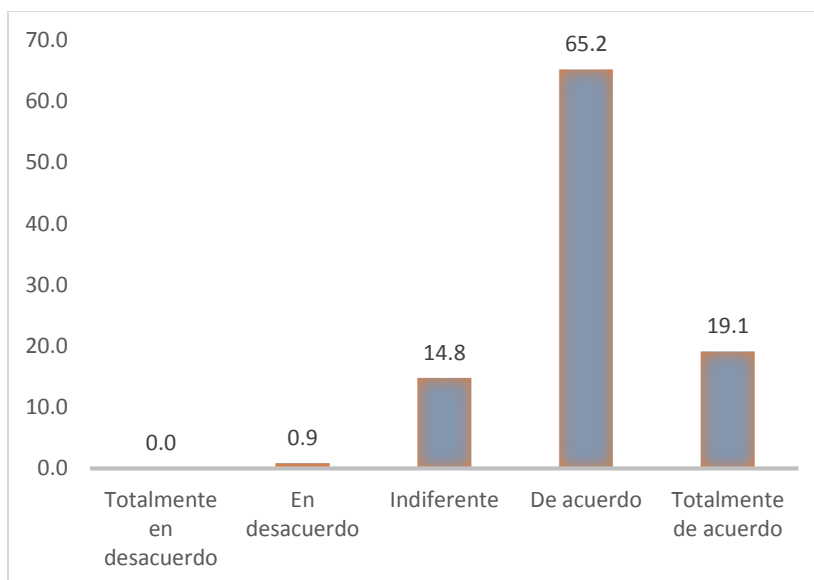
48.7% de los encuestados están de acuerdo que los equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones, el 20.9% de los encuestados se considera indiferente, el 19.1% de los encuestados están en desacuerdo, y por último el 11.3% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 69 colaboradores (60%) de los 115 encuestados aprueban que los equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones, de igual manera la institución debe seguir implementando equipos de buena calidad para que el colaborador no tenga ningún inconveniente en la realización de sus funciones y mejore en la productividad.

**Tabla 5:** La relación con mis compañeros me motiva para tener un mejor desempeño en mis funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	1	0.9
Indiferente	17	14.8
De acuerdo	75	65.2
Totalmente de acuerdo	22	19.1
Total	115	100.0

**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico 5:** La relación con mis compañeros me motiva para tener un mejor desempeño en mis funciones.



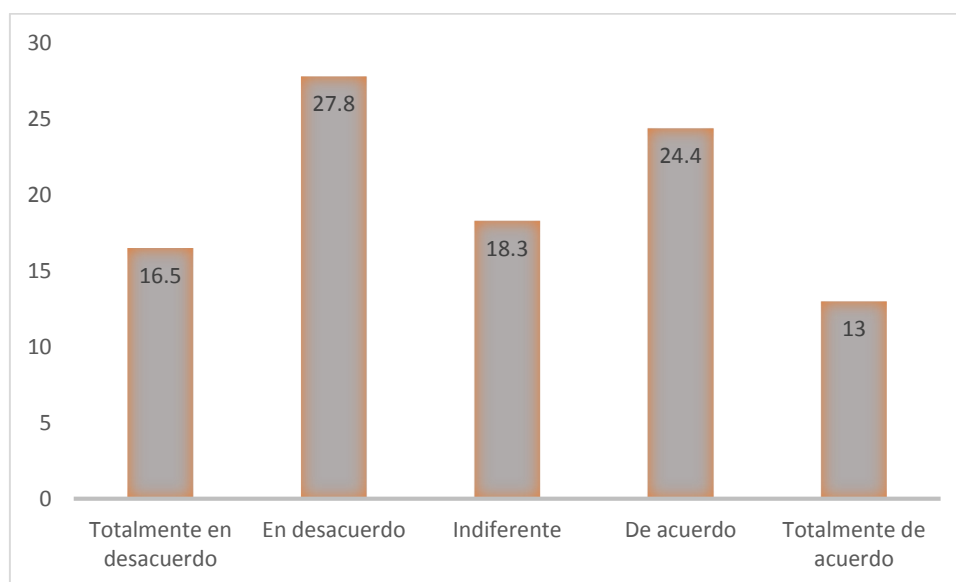
**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a lo observado en la tabla y en la figura, el 65.2% de los encuestados están de acuerdo que la relación con sus compañeros los motiva a tener un mejor desempeño en sus funciones, el 19.1% de los encuestados están totalmente de acuerdo y por último el 14.8% se considera indiferente, eso quiere decir que 97 colaboradores (84.3%) de los 115 encuestados aprueban que la relación con sus compañeros los motiva a tener un mejor desempeño en sus funciones, eso es muy importante en toda área e institución mientras tengas una buena relación y comunicación con tus compañeros y ello sume a tu efectiva realización de sus funciones, es algo que la institución debe tener en cuenta y seguir implementando esa integración para una mejor productividad.

**Tabla 6:** La relación con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	16.5
En desacuerdo	32	27.8
Indiferente	21	18.3
De acuerdo	28	24.4
Totalmente de acuerdo	15	13.0
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 6:** La relación con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a lo observado en la tabla y en la figura, el 27.8% de los encuestados están en desacuerdo que la relación con su jefe, beneficia la calidad del trabajo, el 24.4% de los encuestados están de acuerdo, el 18.3% se considera indiferente, el 16.5

% está totalmente en desacuerdo y por último el 13.0% está totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 51 colaboradores (44.3%) de los 115 encuestados desaprueban que la relación con su jefe, beneficia la calidad del trabajo, por lo tanto se puede considerar que no hay una buena relación o comunicación con su respectivo jefe por eso no beneficia la calidad de su trabajo ó consideran que teniendo una buena o mala relación con su jefe, igual beneficia la calidad de su trabajo. Si fuera el primer punto, se deberá implementar programas o una solución por parte de la institución o de la Gerencia de Recursos Humanos para poder mejorar la integración del área y tengan los colaboradores una comunicación con su jefe respectivo.

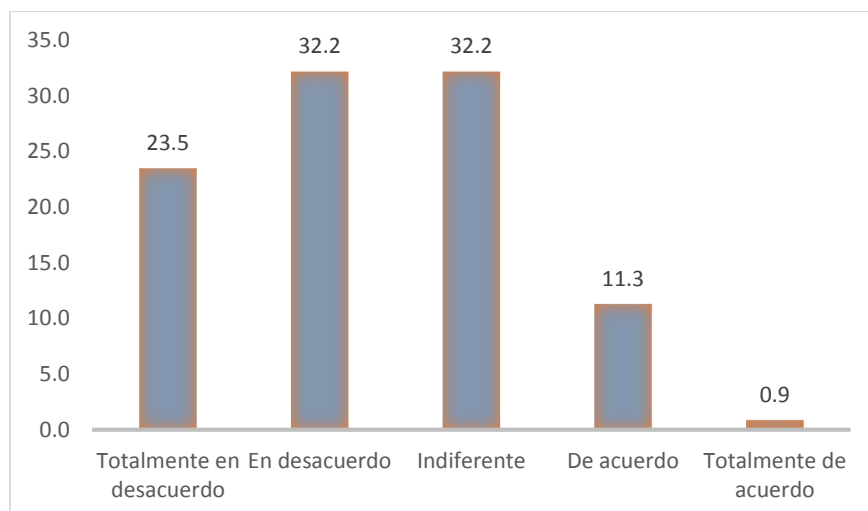
**Tabla 7:** La remuneración que percibo satisfacen mis expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	23.5
En desacuerdo	37	32.2
Indiferente	37	32.2
De acuerdo	13	11.3
Totalmente de acuerdo	1	0.9
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 7:** La remuneración que percibo satisface mis expectativas.





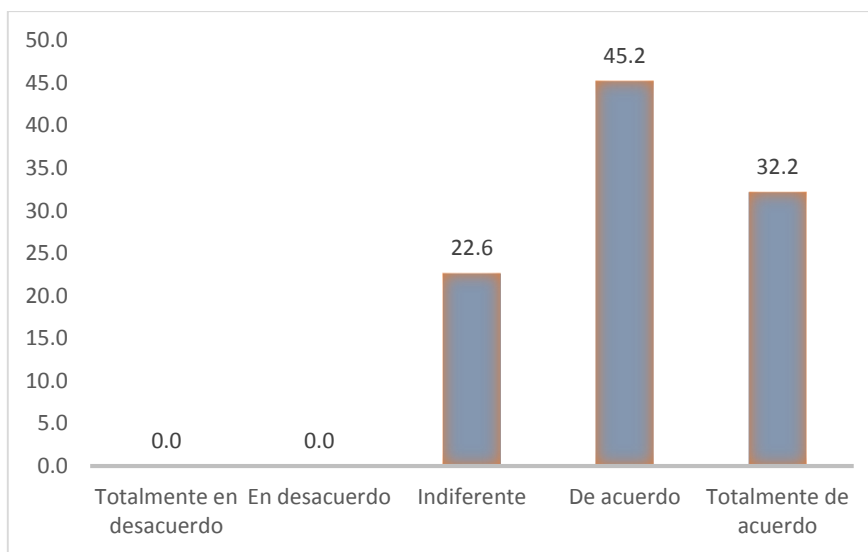
**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a lo que se observa en la tabla y en la figura, el 32.2% de los encuestados están en desacuerdo que la remuneración que perciben satisfacen sus expectativas, el 32.2% se considera indiferente, 23.5% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, el 11.3% de los encuestados están de acuerdo y por último el 0.9% está totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 64 colaboradores (55.7%) de los 115 encuestados desaprueban que la remuneración que perciben satisfacen sus expectativas, por lo tanto la institución o los respectivos jefes de los colaboradores deberán planificar y reestructurar los puestos para una mejor remuneración del colaborador y si no se pudiera, ya que es una institución del sector público y es complicado, la institución deberá seguir implementando diferentes motivaciones que puedan enriquecer y satisfacer al colaborador.

**Tabla 8:** Mi remuneración puede mejorar en relación a las funciones que realizo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	26	22.6
De acuerdo	52	45.2
Totalmente de acuerdo	37	32.2
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 8:** Mi remuneración puede mejorar en relación a las funciones que realizo.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a lo observado en la tabla y a la figura, el 45.2% de los encuestados están de acuerdo que la remuneración puede mejorar en relación a las funciones que realizan, el 32.2% de los encuestados están totalmente de acuerdo y por último el 22.6% se considera indiferente, eso quiere decir que 89 colaboradores (77.4%) de los 115

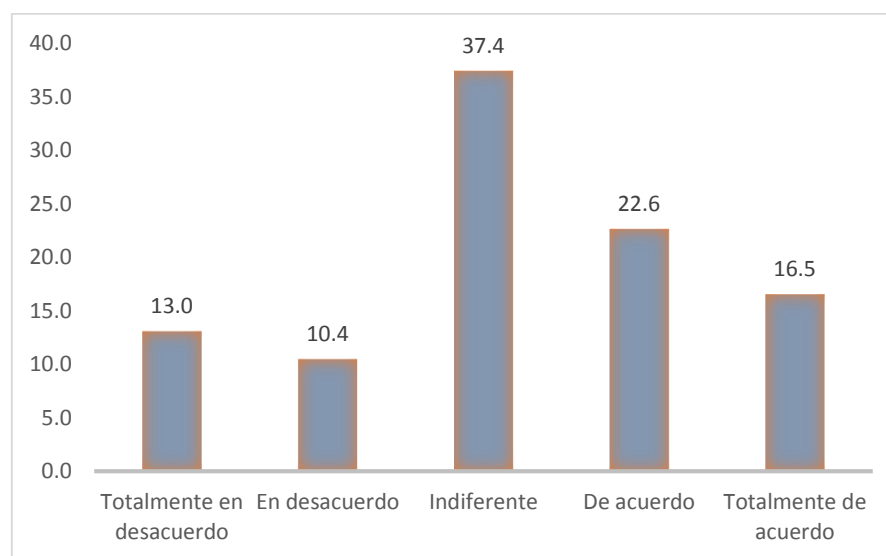
encuestados aprueban que la remuneración puede mejorar en relación a las funciones que realizan.

**Tabla 9:** Mi jefe reconoce cuando realizo correctamente mis funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	13.0
En desacuerdo	12	10.4
Indiferente	43	37.4
De acuerdo	26	22.6
Totalmente de acuerdo	19	16.5
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 9:** Mi jefe reconoce cuando realizo correctamente mis funciones.



**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, se observa que el 37.4% de los encuestados se considera indiferente que el jefe reconoce cuando realizan correctamente

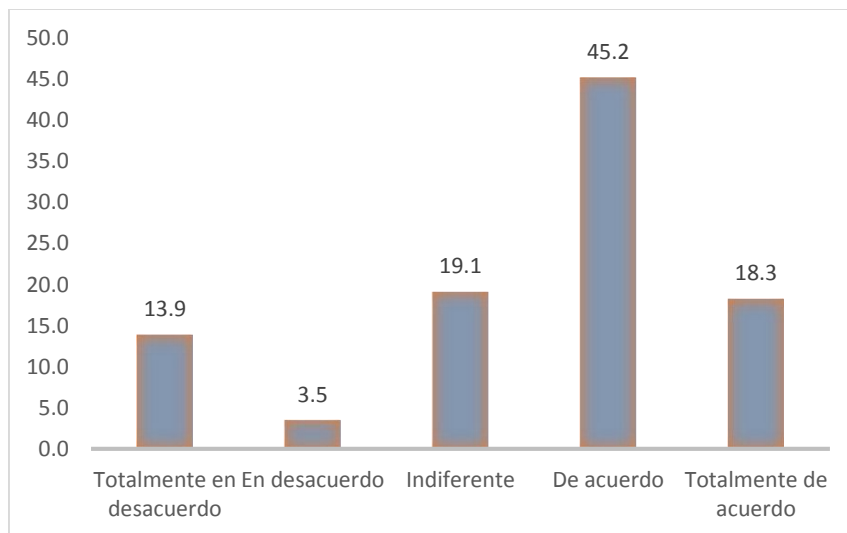
sus funciones, el 22.6% de los encuestados están de acuerdo, el 16.5% están totalmente de acuerdo, el 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y por último el 10.4% están en desacuerdo, eso quiere decir que 45 colaboradores (39.1%) de los 115 encuestados aprueban que su jefe reconoce cuando realizan correctamente sus funciones, por lo tanto se debe considerar e implementar reconocimientos por parte del jefe ya que no es un porcentaje adecuado que un área debe tener, ya que el jefe debe tener en cuenta que es un estímulo y reconocimiento que debe otorgar a cada colaborador por su efectivo cumplimiento de sus funciones, realizando esto, el colaborador se sentiría identificado con la institución y brindaría una efectiva función y una buena calidad de servicio a la ciudadanía.

**Tabla 10:** La institución realiza diferentes tipos de reconocimientos o actividades de integración como un salario emocional.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	13.9
En desacuerdo	4	3.5
Indiferente	22	19.1
De acuerdo	52	45.2
Totalmente de acuerdo	21	18.3
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 10:** La institución realiza diferentes tipos de reconocimientos o actividades de integración como un salario emocional.



**Fuente:** Elaboración Propia

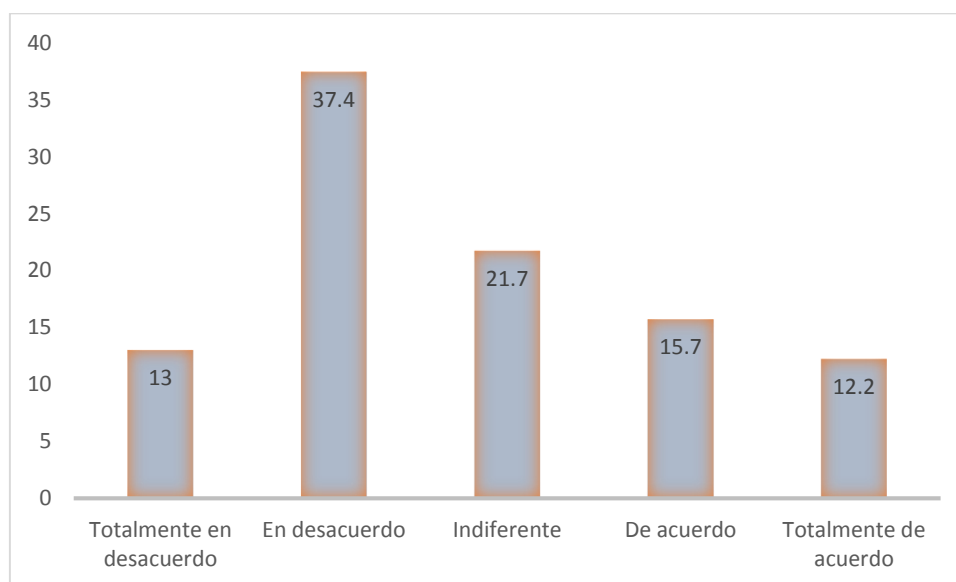
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a lo que se observa en la tabla y en la figura, el 45.2% de los encuestados están de acuerdo que la institución realiza diferentes tipos de reconocimientos o actividades de integración como un salario emocional, el 19.1% de los encuestados se considera indiferente, el 18.3% están totalmente de acuerdo, el 13.9% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y por último el 3.5% están en desacuerdo, eso quiere decir que 73 colaboradores (63.5%) de los 115 encuestados aprueban que la institución realiza diferentes tipos de reconocimientos o actividades de integración como un salario emocional, por lo tanto la institución debe seguir realizando estos tipos de actividades o reconocimiento para motivar a los colaboradores y hacerlos sentir parte de la institución.

**Tabla 11:** La institución me proporciona oportunidades para desarrollarme como persona y profesional.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	19.1
En desacuerdo	20	17.4
Indiferente	35	30.4
De acuerdo	28	24.3
Totalmente de acuerdo	10	8.7
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 11:** La institución me proporciona oportunidades para desarrollarme como persona y profesional.



**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a lo observado en la tabla y en la figura, el 30.4% de los encuestados se consideran indiferente que la institución proporciona oportunidades de

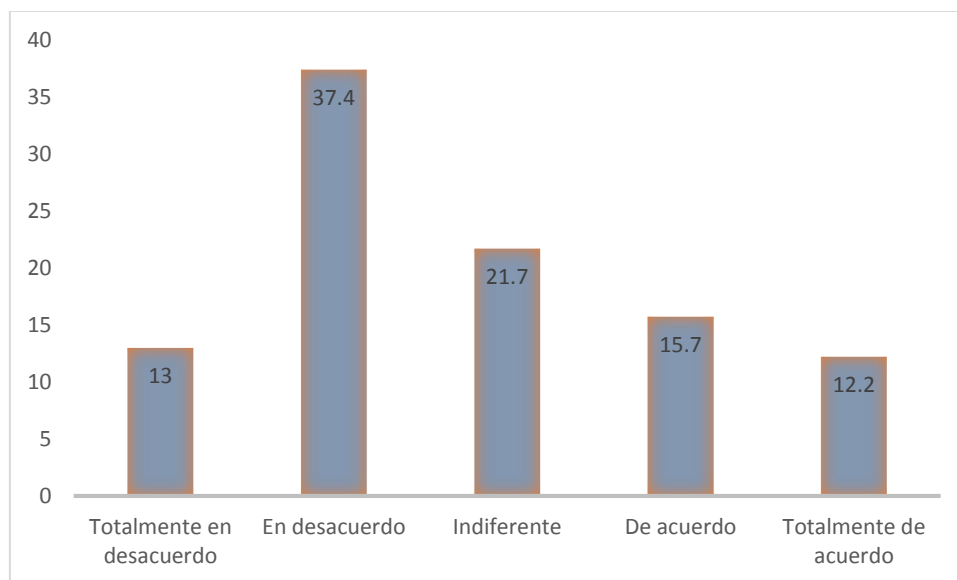
desarrollo personal y profesional, el 24.3% están de acuerdo, el 19.1% de los encuestados están totalmente desacuerdo, el 17.4 % están en desacuerdo y por último el 8.7% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 42 colaboradores (36.5%) de los 115 encuestados, siendo la gran mayoría, desaprueban que la institución proporciona oportunidades de desarrollo personal y profesional, por lo tanto la institución deberá enfocarse en implementar programas, talleres y oportunidades que ayuden a los colaboradores a poder desarrollarse como persona y como profesional.

**Tabla 12:** En la institución no me dan la oportunidad de capacitarme y a participar en la toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	21.7
En desacuerdo	7	6.1
Indiferente	39	33.9
De acuerdo	25	21.7
Totalmente de acuerdo	19	16.5
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 12:** En la institución no me dan la oportunidad de capacitarme y a participar en la toma de decisiones.



**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y la figura, el 33.9% de los encuestados se consideran indiferentes que en la institución no dan la oportunidad de capacitarse y en participar en la toma de decisiones, el 21.7% están en desacuerdo, el 21.7% están totalmente en desacuerdo, el 16.5% están totalmente de acuerdo y por último el 6.1% están en desacuerdo, eso quiere decir que 44 colaboradores (38.2%) de los 115 encuestados aprueban que en la institución no dan la oportunidad de capacitarse y en participar en la toma de decisiones, eso quiere decir que la institución debe dar oportunidades de capacitación a los colaboradores para poder realizar una buena calidad de sus funciones y servicio a la ciudadanía.

**Tabla 13:** Son reconocidas las horas extras por parte de los jefes.

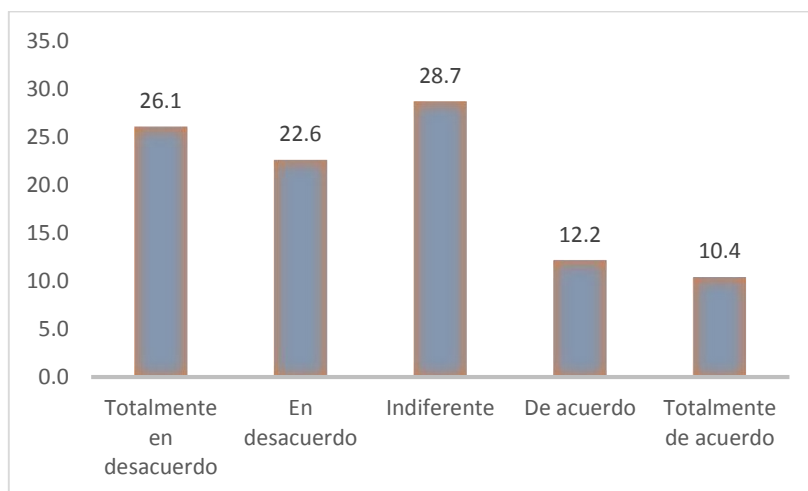
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	26.1
En desacuerdo	26	22.6
Indiferente	33	28.7



De acuerdo	14	12.2
Totalmente de acuerdo	12	10.4
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 13:** Son reconocidas las horas extras por parte de los jefes.



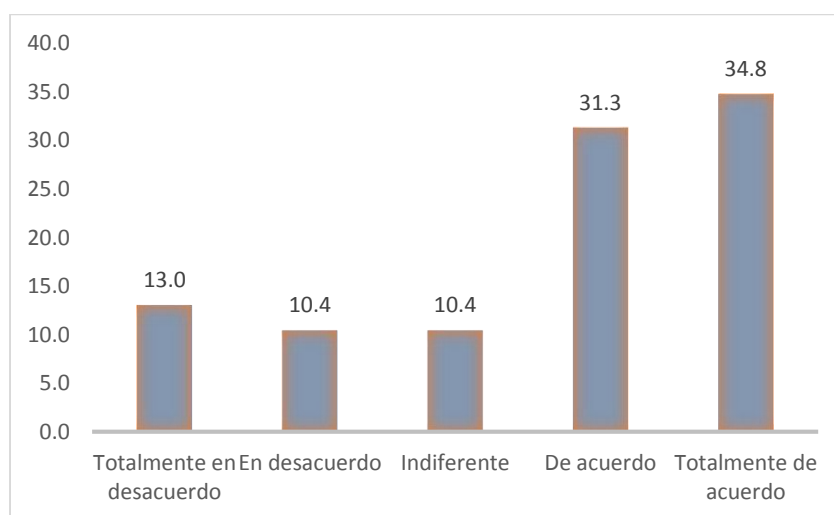
**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 28.7% de los encuestados se considera indiferente que son reconocidas las horas extras por parte de los jefes, el 26.1% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, el 22.6% están en desacuerdo, el 12.2% de los encuestados están de acuerdo y por último el 10.4% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 56 colaboradores (48.7%) de los 115 encuestados desaprueban que son reconocidas las horas extras por parte de los jefes, eso se debe observar por parte del jefe, ya que el colaborador que se queda más tiempo laborando por la carga laboral debe ser reconocido por horas extras, ya que es un tiempo extra que el colaborador pierde en su vínculo personal por realizar con eficiencia sus funciones, cabe resaltar que eso es un estímulo que satisface al colaborador.

**Tabla 14:** Mi jefe da facilidades al personal en casos de emergencia.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	13.0
En desacuerdo	12	10.4
Indiferente	12	10.4
De acuerdo	36	31.3
Totalmente de acuerdo	40	34.8
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 14:** Mi jefe da facilidades al personal en casos de emergencia.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 34.8% están totalmente de acuerdo que el jefe da facilidades al personal en casos de emergencia, el 31.3% de los encuestados están de acuerdo, el 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, el

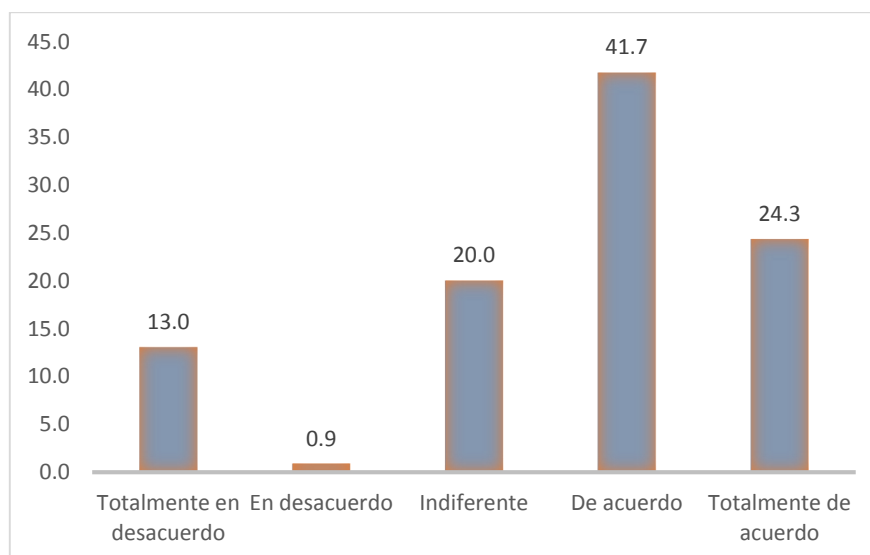
10.4% están en desacuerdo, y por último el 10.4% de los encuestados se considera indiferente, eso quiere decir que 76 colaboradores (66.1%) de los 115 encuestados aprueban que el jefe da facilidades al personal en casos de emergencia.

**Tabla 15:** Siente entusiasmo al realizar las funciones que se le asigna.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	13.0
En desacuerdo	1	0.9
Indiferente	23	20.0
De acuerdo	48	41.7
Totalmente de acuerdo	28	24.3
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 15:** Siente entusiasmo al realizar las funciones que se le asigna.



**Fuente:** Elaboración Propia

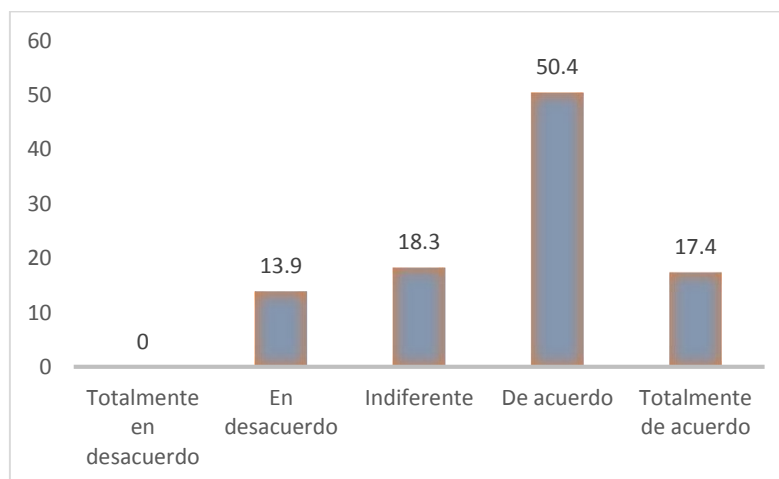
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 41.7% de los encuestados están de acuerdo que sienten entusiasmo al realizar las funciones que se le asigna, el 24.3% están totalmente de acuerdo , el 20% se considera indiferente ,el 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y por último el 0.9% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 76 colaboradores (66%) de los 115 encuestados aprueban que sienten entusiasmo al realizar las funciones que se le asigna.

**Tabla 16:** Las funciones que realizas motivan tu desarrollo profesional.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	16	13.9
Indiferente	21	18.3
De acuerdo	58	50.4
Totalmente de acuerdo	20	17.4
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 16:** Las funciones que realizas motivan tu desarrollo profesional.



**Fuente:** Elaboración Propia

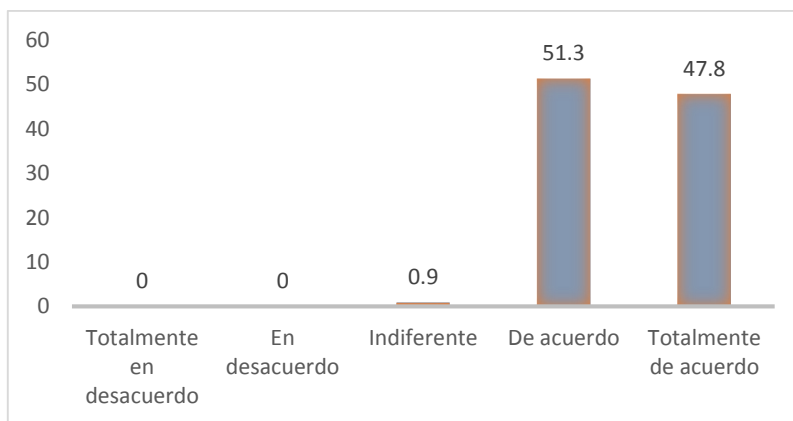
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 50.4% de los encuestados están de acuerdo que las funciones que realizan motivan tu desarrollo profesional, el 18.3% se considera indiferente, el 17.4% están totalmente de acuerdo y por último el 13.9% de los encuestados están en desacuerdo, eso quiere decir que 78 colaboradores (67.8%) de los 115 encuestados aprueban que las funciones que realizan motivan tu desarrollo profesional.

**Tabla 17:** Existe un compromiso mío y de mis compañeros para el cumplimiento de las metas.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	1	0.9
De acuerdo	59	51.3
Totalmente de acuerdo	55	47.8
Total	115	100.0

**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico 17:** Existe un compromiso mío y de mis compañeros para el cumplimiento de las metas.



**Fuente:** Elaboración Propia

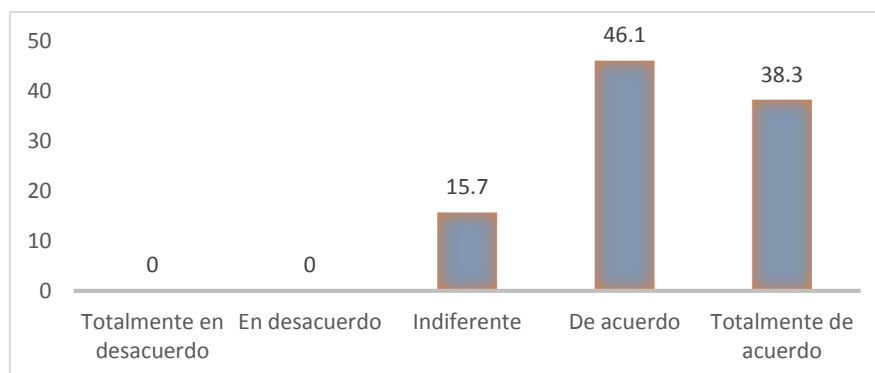
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 51.3% de los encuestados están de acuerdo que existe un compromiso del colaborador y de sus compañeros para el cumplimiento de las metas y el 47.8% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 114 colaboradores (99.1%) de los 115 encuestados aprueban que existe un compromiso por parte del colaborador y de sus compañeros para el cumplimiento de las metas.

**Tabla 18:** Percibo los valores de mi institución como si fuesen míos y lo planteo dentro y fuera de esta.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	18	15.7
De acuerdo	53	46.1
Totalmente de acuerdo	44	38.3
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 18:** Percibo los valores de mi institución como si fuesen míos y lo planteo dentro y fuera de esta.



**Fuente:** Elaboración Propia

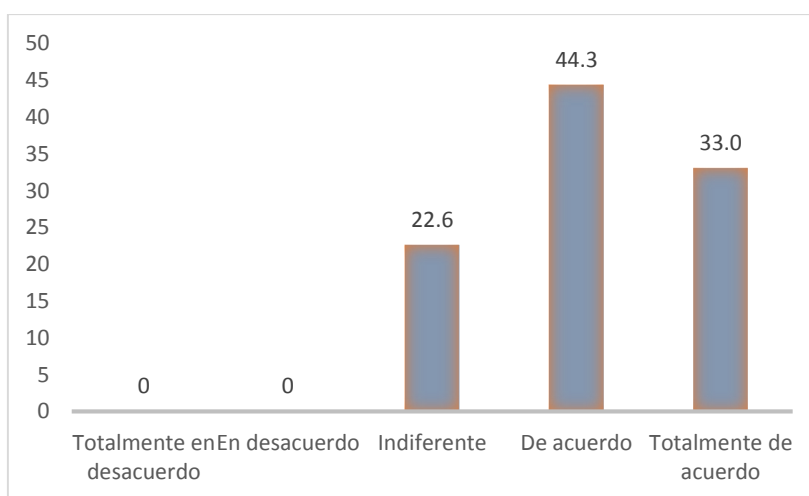
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 46.1% de los encuestados están de acuerdo que perciben los valores de la institución como si fuesen suyos y lo plantean dentro y fuera de esta, el 38.3% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 97 colaboradores (84.4%) de los 115 encuestados aprueban que perciben los valores de la institución como si fuesen suyos y lo plantean dentro y fuera de esta y el 15.7% de los encuestados consideran indiferente.

**Tabla 19:** Me considero importante para la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	26	22.6
De acuerdo	51	44.3
Totalmente de acuerdo	38	33.0
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 19:** Me considero importante para la institución.



**Fuente:** Elaboración Propia

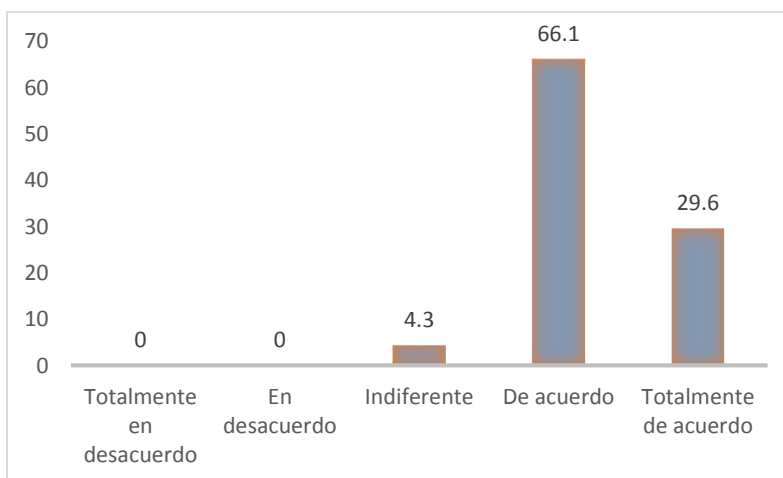
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 44.3% están de acuerdo que se consideran importante para la institución, el 33% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 22.6% de los encuestados consideran indiferente, eso quiere decir que 89 colaboradores (77.3%) de los 115 encuestados aprueban que se consideran importante para la institución.

**Tabla 20:** Siento que los valores institucionales se adecuan a mi proyecto profesional.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	5	4.3
De acuerdo	76	66.1
Totalmente de acuerdo	34	29.6
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 20:** Siento que los valores institucionales se adecuan a mi proyecto profesional.



**Fuente:** Elaboración Propia



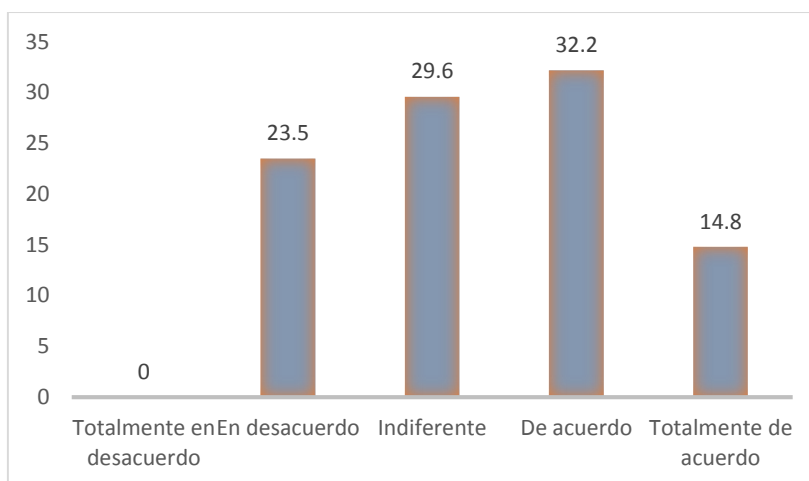
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 29.6% de los encuestados están totalmente de acuerdo que sienten que los valores institucionales se adecuan a su proyecto profesional, el 66.1% están de acuerdo, eso quiere decir que 110 colaboradores (95.7%) de los 115 encuestados aprueban que sienten que los valores institucionales se adecuan a su proyecto profesional y el 4.3% de los encuestados consideran indiferente.

**Tabla 21:** Siento que, en el último año, he tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	27	23.5
Indiferente	34	29.6
De acuerdo	37	32.2
Totalmente de acuerdo	17	14.8
Total	115	100.0

**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico 21:** Siento que, en el último año, he tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo.



**Fuente: Elaboración Propia**

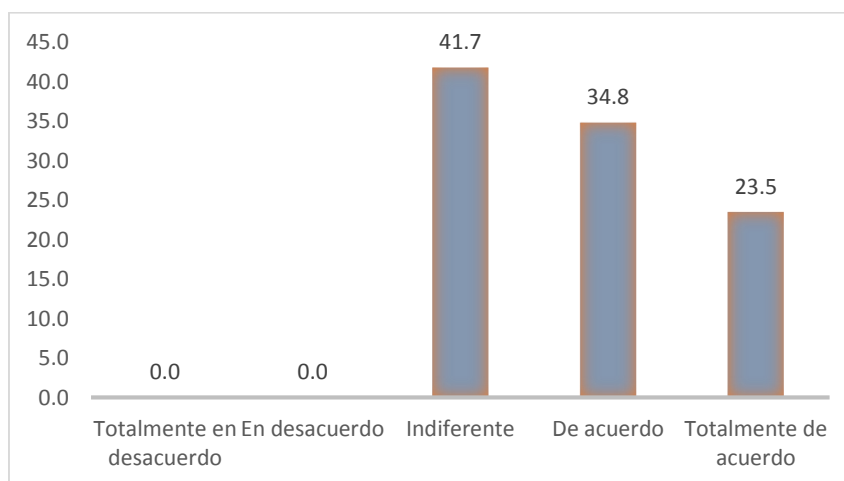
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 23.5% de los encuestados están en desacuerdo que sienten que, en el último año, han tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo, el 29.6% se consideran indiferentes, el 32.2% de los encuestados están de acuerdo y por último el 14.8% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 54 colaboradores (47%) de los 115 encuestados aprueban que sienten que, en el último año, han tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo.

**Tabla 22:** La misión y visión de la institución es conocido por mí y el equipo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	48	41.7
De acuerdo	40	34.8
Totalmente de acuerdo	27	23.5
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Figura 22:** La misión y visión de la institución es conocido por mí y el equipo de trabajo.



**Fuente:** Elaboración Propia

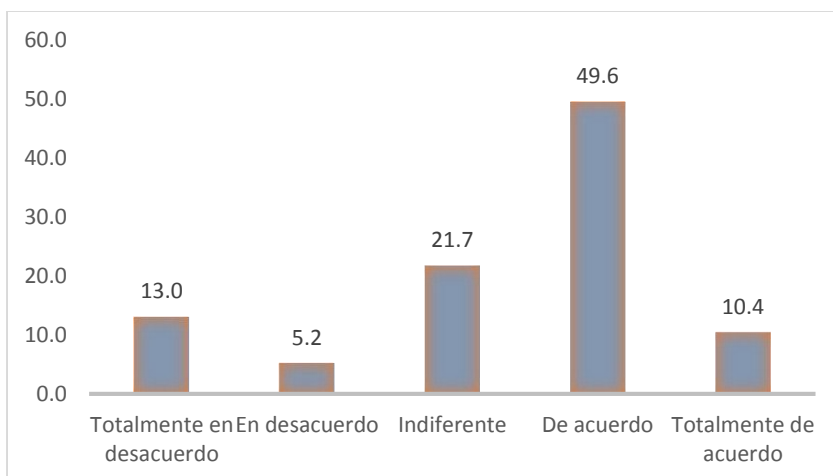
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 41.7% de los encuestados consideran indiferente que la misión y visión de la institución es conocido por ellos mismo y el equipo de trabajo, el 34.8% están de acuerdo y por ultimo 23.5% de los encuestados están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 67 colaboradores (58.3%) de los 115 encuestados aprueban que la misión y visión de la institución es conocido por ellos mismo y el equipo de trabajo.

**Tabla 23:** Frecuentemente tengo la capacidad de manejar y tomar decisiones en las actividades que desarrollo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	13.0
En desacuerdo	6	5.2
Indiferente	25	21.7
De acuerdo	57	49.6
Totalmente de acuerdo	12	10.4
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 23:** Frecuentemente tengo la capacidad de manejar y tomar decisiones en las actividades que desarrollo.



**Fuente:** Elaboración Propia

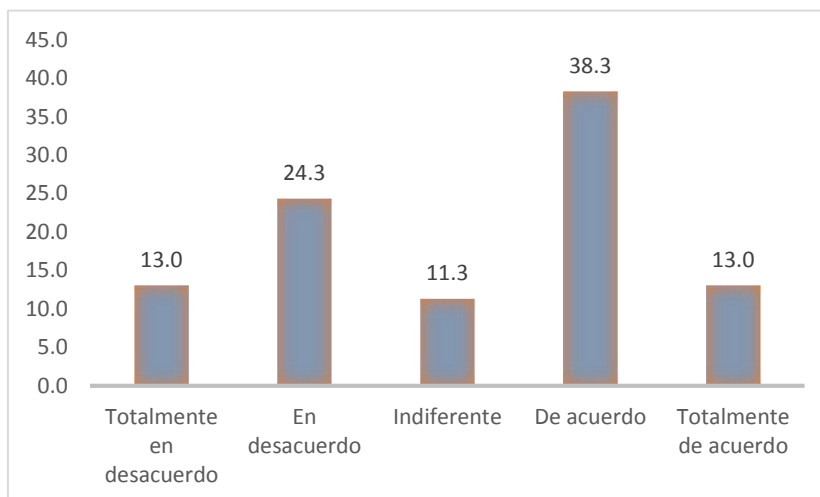
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que frecuentemente tienen la capacidad de manejar y tomar decisiones en las actividades que desarrollan, el 5.2% están en desacuerdo, el 21.7% de los encuestados se considera indiferente, el 49.6% de los encuestados están de acuerdo y por último el 10.4% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 69 colaboradores (60%) de los 115 encuestados aprueban que frecuentemente tienen la capacidad de manejar y tomar decisiones en las actividades que desarrollan.

**Tabla 24:** Cuando se requiere, puedo tomar decisiones e informar a mis superiores.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	13.0
En desacuerdo	28	24.3
Indiferente	13	11.3
De acuerdo	44	38.3
Totalmente de acuerdo	15	13.0
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 24:** Cuando se requiere, puedo tomar decisiones e informar a mis superiores.



**Fuente:** Elaboración Propia

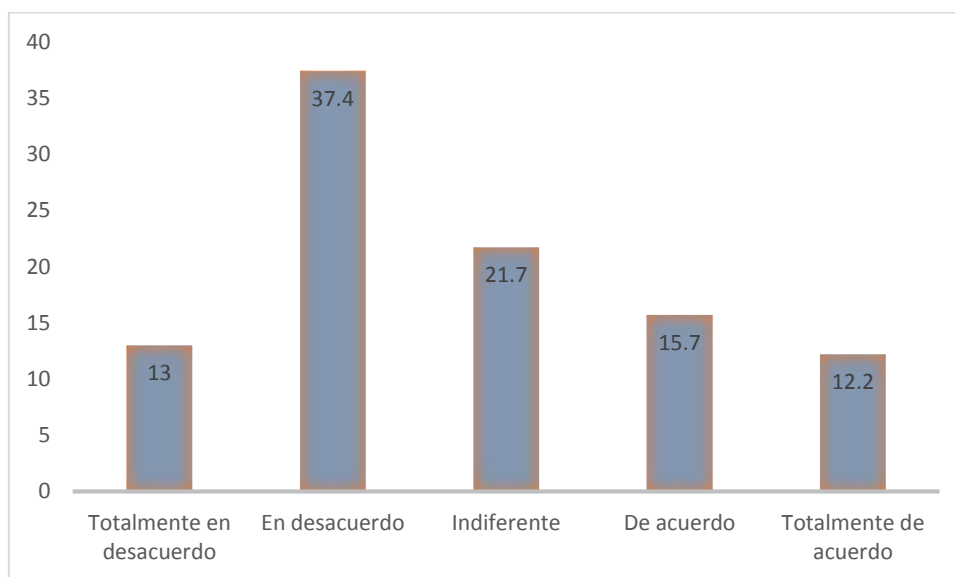
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que cuando se requiere, pueden tomar decisiones e informar a sus superiores, el 24.3% están en desacuerdo, el 11.3% de los encuestados se considera indiferente, el 38.3% de los encuestados están de acuerdo y por último el 13% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 59 colaboradores (51.3%) de los 115 encuestados aprueban que cuando se requiere, pueden tomar decisiones e informar a sus superiores

**Tabla 25:** Mi jefe comunica claramente cuáles son los objetivos del trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	13.0
En desacuerdo	43	37.4
Indiferente	25	21.7
De acuerdo	18	15.7
Totalmente de acuerdo	14	12.2
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 25:** Mi jefe comunica claramente cuáles son los objetivos del trabajo.



**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 37.4% de los encuestados están en desacuerdo que el jefe comunica claramente cuáles son los objetivos del trabajo el 21.7% de los encuestados se considera indiferente, el 15.7% están de acuerdo, el 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y por último el 12.2% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 58 colaboradores (50.4%) de los 115 encuestados desaprueban que el jefe comunica claramente cuáles son los objetivos del trabajo, por lo tanto se debe tener en cuenta que el jefe debe tener una constante comunicación con su equipo de trabajo para poder realizar sus funciones y tengan el mismo objetivo trazado.

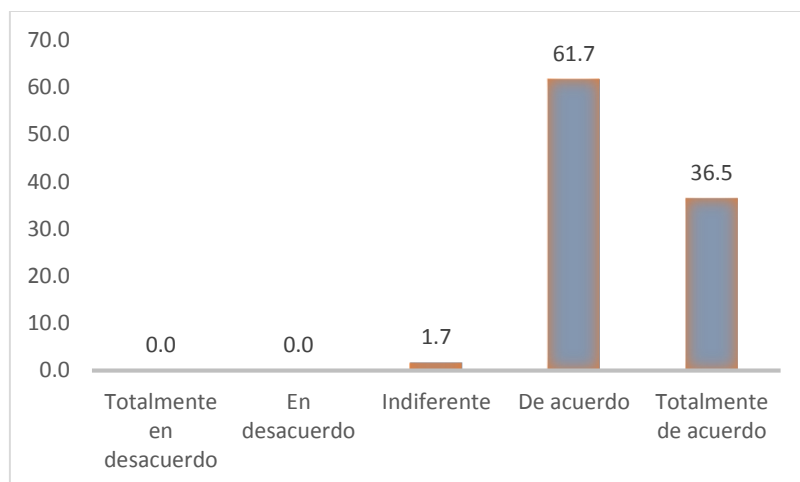
**Tabla 26:** Tengo presente los valores que tiene la institución

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	2	1.7

De acuerdo	71	61.7
Totalmente de acuerdo	42	36.5
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 26:** Tengo presente los valores que tiene la institución



**Fuente:** Elaboración Propia

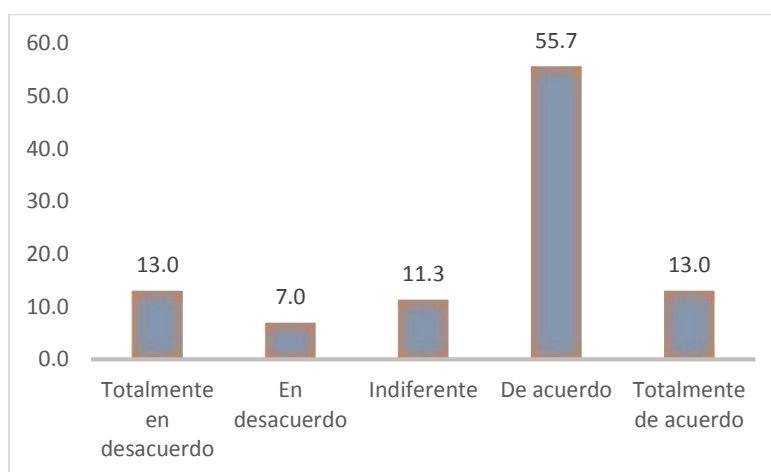
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 61.7% están de acuerdo que tienen presente los valores que tiene la institución, el 36.5% de los encuestados están totalmente de acuerdo y por último el 1.7%, se considera indiferente, eso quiere decir que 113 colaboradores (98.2%) de los 115 encuestados aprueban que tienen presente los valores que tiene la institución.

**Tabla 27:** Acostumbra a expresar lo que piensa acerca del trabajo que realiza.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	13.0
En desacuerdo	8	7.0
Indiferente	13	11.3
De acuerdo	64	55.7
Totalmente de acuerdo	15	13.0
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 27:** Acostumbra a expresar lo que piensa acerca del trabajo que realiza.



**Fuente:** Elaboración Propia

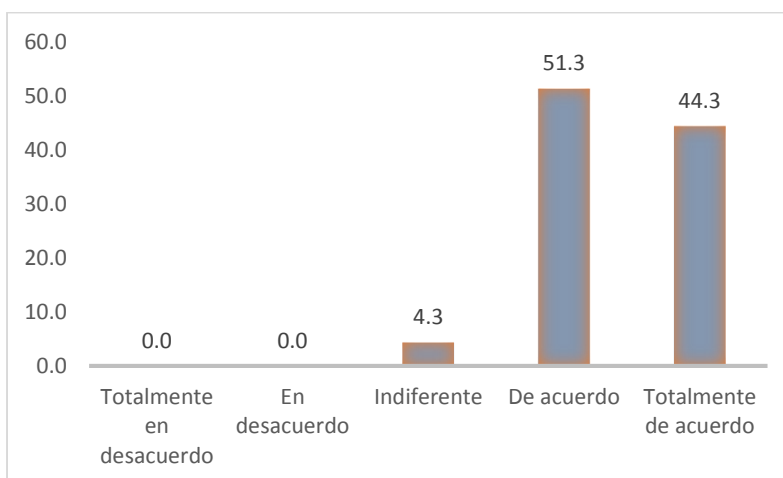
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que se acostumbra a expresar lo que se piensa acerca del trabajo que realiza, el 7% están en desacuerdo, el 11.3% de los encuestados se considera indiferente, el 55.7% de los encuestados están de acuerdo y por último el 13% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 79 colaboradores (68.7%) de los 115 encuestados aprueban que se acostumbra a expresar lo que se piensa acerca del trabajo que realiza.



**Tabla 28:** Escucha con atención y está dispuesto a aprender acerca del trabajo que realiza.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	5	4.3
De acuerdo	59	51.3
Totalmente de acuerdo	51	44.3
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 28:** Escucha con atención y está dispuesto a aprender acerca del trabajo que realiza.

**Fuente:** Elaboración Propia

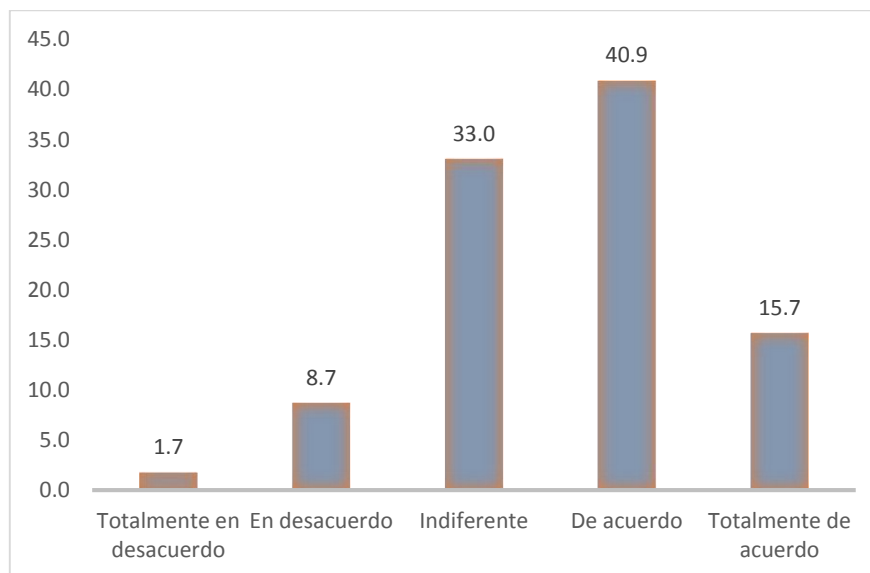
**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura, el 44.3% de los encuestados están totalmente de acuerdo que escuchan con atención y están dispuesto a aprender acerca del trabajo que realizan, el 51.3% están de acuerdo, eso quiere decir que 110 colaboradores (95.6%) de los 115 encuestados aprueban que escuchan con atención y están dispuesto a aprender acerca del trabajo que realizan y el 4.3% son indiferentes.

**Tabla 29:** Por lo general recibo orientación adecuada para realizar mis funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1.7
En desacuerdo	10	8.7
Indiferente	38	33.0
De acuerdo	47	40.9
Totalmente de acuerdo	18	15.7
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 29:** Por lo general recibo orientación adecuada para realizar mis funciones.



**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura, el 8.7% de los encuestados están en desacuerdo que por lo general reciben orientación adecuada para realizar sus funciones, el 33% se considera indiferente, el 40.9 % de los encuestados están de acuerdo y por último el 15.7% están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 65 colaboradores (56.6%) de los 115

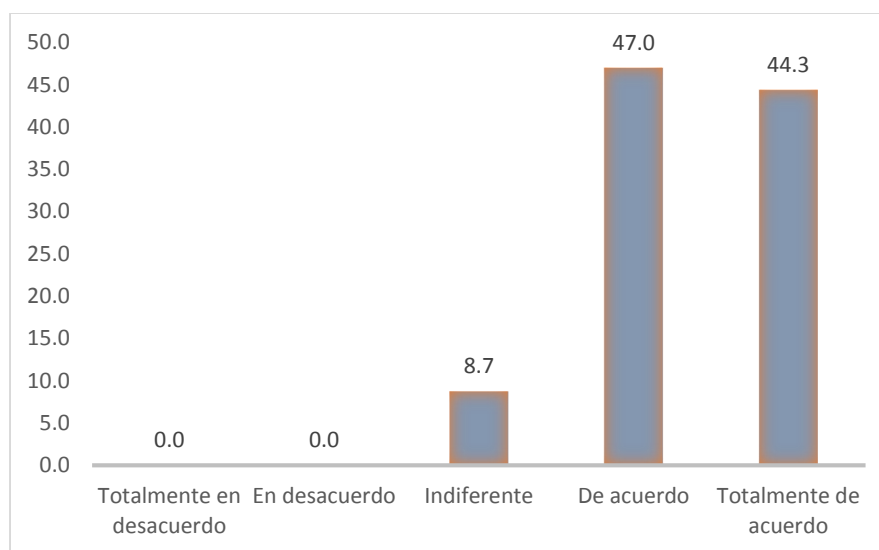
encuestados aprueban que por lo general reciben orientación adecuada para realizar sus funciones.

**Tabla 30:** Normalmente soy perseverante en las funciones relacionadas con mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Indiferente	10	8.7
De acuerdo	54	47.0
Totalmente de acuerdo	51	44.3
Total	115	100.0

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 30:** Normalmente soy perseverante en las funciones relacionadas con mi trabajo.



**Fuente:** Elaboración Propia

**Descripción e Interpretación:** De acuerdo a la tabla y a la figura, el 47% están de acuerdo que normalmente son perseverante en las funciones relacionadas con su trabajo, el 44.3% de los

encuestados están totalmente de acuerdo, eso quiere decir que 105 colaboradores (91.3%) de los 115 encuestados aprueban que normalmente son perseverante en las funciones relacionadas con su trabajo.

## **2.-Análisis de Resultados**

En esta presente investigación se planteó una hipótesis general y dos hipótesis específicas:

### **Hipótesis General**

- La motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

### **Hipótesis específicas**

- La motivación Extrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.
- La motivación Intrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

Se ha realizado un cruce de la variable motivación y la variable satisfacción Laborales lo cual podemos observar en la siguiente tabla:

Satisfacción Laboral																	
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
		Motivación	Motivación Extrínseca	P01	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
P02	XXX			XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
P03	XXX			XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
P04	XXX			XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
P05	XXX			XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
P06	XXX			XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Motivación Intrínseca	P07		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P08		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P09		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P10		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P11		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P12		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

**Gráfico 31:** Cruce de Variables

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla se observa que las XXX indican el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, y el cuadro que esta sombreado indica que la hipótesis nula no fue rechazada. Nivel de significancia se ha considerado  $\alpha=5\%=0.05$ .

### Prueba de Hipótesis Específicas:

#### Hipótesis específica 1

**Hipótesis Planteada (H1):** La motivación extrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

**Hipótesis Nula (H0):** La motivación extrínseca no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

De acuerdo a la tabla y a la prueba de chi – cuadrado, confirmarnos que la motivación extrínseca influye en la satisfacción laboral, ya que, con los resultados obtenidos, con un valor de significancia menor a 0.05 lo cual vemos que se realiza en varias ocasiones como señala el grafico 31, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Esto indica que los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público perciben que la motivación extrínseca es relevante en toda institución para sentirse satisfecho y puedan realizar sus funciones diarias con efectividad y realizar un servicio de calidad a la ciudadanía.

### **Hipótesis específica 2**

**Hipótesis Planteada (H1):** La motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

**Hipótesis Nula (H0):** La motivación intrínseca no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

De acuerdo a la tabla y a la prueba de chi – cuadrado, confirmarnos que la motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral, ya que, con los resultados obtenidos, el valor de significancia es menor a 0.05 lo cual vemos que se realiza en varias ocasiones como señala el grafico 31, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Esto indica que los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público perciben que la motivación intrínseca es relevante y debe plantearse en toda institución ya que son estímulos que satisfacen a los colaboradores con la finalidad de hacerlos sentir

importante para la institución y puedan realizar sus funciones diarias con efectividad y realizar un servicio de calidad a la ciudadanía.

### **Hipótesis General**

**Hipótesis Planteada (H1):** La motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

**Hipótesis Nula (H0):** La motivación no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público.

De acuerdo a la tabla y a la prueba de chi – cuadrado, confirmarnos que la motivación influye en la satisfacción laboral, ya que, con los resultados obtenidos y con los antecedentes de las hipótesis específicas se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Esto indica que los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público perciben que la motivación tanto extrínseca e intrínseca es relevante y debe plantearse en toda institución ya que son estímulos que satisfacen a los colaboradores con la finalidad de hacerlos sentir importante para la institución y puedan realizar sus funciones diarias con efectividad y realizar un servicio de calidad a la ciudadanía.

### **3.-Discusión de Resultados**

De acuerdo al objetivo general determinar como la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público, se observó que existieron razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, con

una significancia menor a 0.05, lo cual se afirma que la motivación si influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público. Asimismo, este estudio de investigación coincide los resultados del trabajo de investigación de Liz, M y Hídalia, R (2017) Tesis denominada “La motivación laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017” que indica que la motivación laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. Con este estudio se puede sacar en conclusión que la motivación si influye en la satisfacción laboral de todo colaborador en una empresa, por tal motivo toda empresa debe seguir implementando salarios emocionales y no emocionales para poder satisfacer al colaborador, y puedan tener una productividad eficiente.

De acuerdo al objetivo específico identificar como la motivación extrínseca influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público, se observó que existieron razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, con una significancia menor a 0.05, lo cual se afirma que la motivación extrínseca si influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público. Asimismo, este estudio de investigación coincide los resultados del trabajo de investigación de Liz, M y Hídalia, R (2017) Tesis denominada “La motivación laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017” que indica que la motivación laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones:

1. Se identificó que la motivación extrínseca si influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público de acuerdo a la prueba de chi –cuadrado, ya que, con los resultados obtenidos, el valor de significancia es menor a 0.05, lo cual rechaza la hipótesis nula. Se ha evidenciado que la mayoría de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público consideran que la relación con su jefe, no beneficia la calidad de su trabajo, indican también que la remuneración que perciben no satisfacen sus expectativas, desencadenando insatisfacción laboral, además se ha evidenciado que los colaboradores indican que la remuneración que perciben puede ser mejorada en relación a las funciones que realizan, notándose una insatisfacción por parte del colaborador, lo cual puede causar una baja productividad de sus funciones y un mal servicio a la ciudadanía.
2. De acuerdo a lo observado en la prueba de chi – cuadrado, confirmarnos que la motivación intrínseca influye en la satisfacción laboral, ya que, con los resultados obtenidos, el valor de significancia es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis planteada. Se observa y se evidencia que la mayoría de los colaboradores de logística y control patrimonial de la institución del sector público se encuentran insatisfechos ya que, para ellos, la institución no proporciona oportunidades de desarrollo personal y profesional, indican que las horas extras no son reconocidas por partes de sus jefes, además se evidencia que el jefe no comunica claramente los objetivos del trabajo lo cual perjudica en sus funciones diarias.

3. Se puede observar que la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de logística y control patrimonial, ya que se puede evidenciar que los colaboradores no se encuentran satisfechos en su ámbito laboral, por diferentes motivos que no se realiza en la institución respecto a las motivaciones extrínsecas e intrínsecas, también conocidos estímulos no monetarias y monetarias, las cuales podemos encontrar en especial las relaciones interpersonales, los beneficios económicos, el crecimiento profesional y el horario flexible, aquellos indicadores más deficientes según la encuesta realizada, pero también se puede observar y evidenciar que la institución, realiza reconocimientos de todo aspecto, pero los colaboradores no lo consideran importante.

**Recomendaciones:**

1. Respecto a la motivación extrínseca que carece la institución, se recomienda fomentar el compañerismo entre los colaboradores del área de logística y control patrimonial de la institución pública, realizando actividades de confraternidad, con el fin de generar mayor compañerismo y una mejor calidad y productividad de las funciones, implementar programas o talleres de liderazgo por parte de la institución o de la Gerencia de Recursos Humanos para poder mejorar la integración del área y una mejor comunicación con su jefe respectivo, en el tema de la remuneración, se sabe que una institución del sector público no puede dar estímulos monetarios a los colaboradores, por lo cual se debería implementar programas y/o actividades de motivación emocional que incentive al colaborador y los haga sentir parte importante de la institución, además se puede planificar y reestructurar los puestos por parte de los respectivos jefes para una mejor remuneración.
2. De acuerdo a lo observado y evidenciado de la motivación intrínseca se puede recomendar la implementación de capacitaciones, cursos, talleres y oportunidades que ayuden al desarrollo de los colaboradores tanto en lo personal como en lo profesional, lo cual beneficia para la mejor realización de sus funciones y conozcan su labor perfectamente, además se debería generar programas que permitan que cada colaborador se actualice y se comprometa con la institución, en temas del horario flexible, se debería implementar una política para los colaboradores que se quedan en sobretiempo, ya que el colaborador que se queda más tiempo laborando por la carga laboral debe ser reconocido con el tiempo extra que el colaborador pierde en su vínculo personal por realizar con eficiencia sus funciones, cabe resaltar que esto es un estímulo que satisface

al colaborador y por último se recomienda a los jefes una constante comunicación con su equipo de trabajo para poder realizar sus funciones y tengan el mismo objetivo trazado.

3. Se recomienda por parte de la institución implementar un plan de estímulos no monetarios, también conocidos salarios emocionales que genere una satisfacción, compromiso e identificación de las metas y objetivos por parte de los colaboradores del área de logística y control patrimonial de una institución del sector público, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, lo cual conllevaría a una buena imagen por parte del área como de la institución.

## Referencias

- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Argentina: Ediciones Granica.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Perú. Biblioteca Virtual EUMEDNET.
- Barranco. (2018). “*El Salario. Aspectos generales*”. Biblioteca virtual de Derecho, Economía, Ciencias Sociales. Recuperado de:  
<https://www.eumed.net/libros/1751/index.html> .
- Carrillo, J. (2016). “*El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S*”. (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Castilla, C. (2009). *Conductas y Actitudes*. Tusquets Editores.
- Castillejos, J. (2018). “*La motivación y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca año 2016*”. Escuela de posgrado. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.
- Cittadini, P. (2017). “*Motivación y satisfacción laboral en una pyme de ingeniería contra incendios*”. (Tesis de pregrado). Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Universidad Abierta Interamericana. Argentina.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw, Hill.
- Dailey, R. (1990). *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo.
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Thomson.

- Hitt, A, M., Black, J, S. y Porter, W, L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Kast, F. (1979). *Administración de las Organizaciones*. Editorial Mc GranW-Hill.
- Lanas, G. (2014). “*La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*”. (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Llangunto, L. y Becerra, S. (2014) “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*”. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). Facultad de Negocios. Perú.
- Mamani, N. (2017) “*La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del hospital nacional policía nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014*”. (Tesis de Posgrado). Universidad Privada Norbert Wiener. Perú.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*
- Menéndez, F. (2007). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. España: Editorial Lex Nova.
- Montenegro, R. (2013). *Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>.

- Montes, J. y González, P. (2006). *Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado*. Español: Ideaspropias Editorial.
- Morales, L. y Rimac, H. (2017). “*La motivación Laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017*”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: MrGraw- Hill.
- Ríos, F. (2014) “*Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*”. (Tesis de pregrado). Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Rodríguez, H. (2018) “*Salario Emocional y Rendimiento Laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018*”. (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Rodríguez, N. (2018) “*El Salario Emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año -2018*”. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo. Perú.
- Raffino, M. (2018). “*Habilidad*”. Recuperado de: <https://concepto.de/habilidad-2/>.
- Reeve, J. (2010). *Motivación y Emoción*. México: McGraw, Hill.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

- Ryan, R. M., y Deci, E. L. (2000). *Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and wellbeing*. American Psychologist.
- Stoner, J., Freeman, E y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Torres, H. (2017). “*El Salario Emocional como estrategia para la disminución del Ausentismo Laboral de la Empresa TORRESGRUP CIA. LTDA.*”. (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Valladares, K. (2018). “*Motivación y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de pacífico seguro de Chiclayo, febrero 2015*”. Facultad de ciencias empresariales. Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Woolfolk, A. (1999). *Psicología Educativa*. México: Prentice Hall.
- Ynfante, R. (2008). *Los incentivos y la motivación laboral*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>





## APÉNDICE B

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



### DATOS GENERALES:

EDAD:

SEXO: M ( ) F ( )

NIVEL EDUCATIVO:

AÑOS DE SERVICIO:

AÑOS DE EXPERIENCIA:

### ENCUESTA N° 1: MOTIVACIÓN

Estimados, reciban un cordial saludo, agradeceré puedan participar en el desarrollo de este cuestionario que es parte de un trabajo de investigación que vengo realizando para optar el grado de Licenciado en Administración y Gerencia.

A continuación, me gustaría conocer que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra usted con los siguientes enunciados.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

ENUNCIADO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. La distribución del ambiente de trabajo facilita a la realización de mis funciones					

2. Los equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones					
3. La relación con mis compañeros me motiva para tener un mejor desempeño en mis funciones.					
4. La relación con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.					
5. La remuneración que percibo satisfacen mis expectativas.					
6. Mi remuneración puede mejorar en relación a las funciones que realizo.					
7. Mi jefe reconoce cuando realizo correctamente mis funciones.					
8. La institución realiza diferentes tipos de reconocimientos o actividades de integración como un salario emocional.					
9. La institución me proporciona oportunidades para desarrollarme como persona y profesional.					
10. En la institución no me dan la oportunidad de capacitarme y a participar en la toma de decisiones.					
11. Son reconocidas las horas extras por parte de los jefes.					
12. Mi jefe da facilidades al personal en casos de emergencia.					
13. Siente entusiasmo al realizar las funciones que se le asigna.					
14. Las funciones que realizas motivan tu desarrollo profesional.					
15. Existe un compromiso mío y de mis compañeros para el cumplimiento de las metas.					
16. Percibo los valores de mi institución como si fuesen míos y lo planteo dentro y fuera de esta.					
17. Me considero importante para la institución.					
18. Siento que los valores institucionales se adecuan a mi proyecto profesional.					
19. Siento que, en el último año, he tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo.					
20. La misión y visión de la institución es conocido por mí y el equipo de trabajo.					
21. Frecuentemente tengo la capacidad de manejar y tomar decisiones en las actividades que desarrollo.					
22. Cuando se requiere, puedo tomar decisiones e informar a mis superiores.					

23. Mi jefe comunica claramente cuáles son los objetivos del trabajo.					
24. Tengo presente los valores que tiene la institución					
25. Acostumbra a expresar lo que piensa acerca del trabajo que realiza.					
26. Escucha con atención y está dispuesto a aprender acerca del trabajo que realiza.					
27. Por lo general recibo orientación adecuada para realizar mis funciones					
28. Normalmente soy perseverante en las funciones relacionadas con mi trabajo.					

