



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
GLOBALES**

**La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los
trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con
enfoque global, 2023**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de
Negocios Globales**

AUTORA

**Tapullima Salviati, Rocio Arley
ORCID: 0009-0009-5971-8002**

ASESORA

**Casas Quispe, María Isabel
ORCID: 0000-0002-0445-374X**

Lima, Perú

2023

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Tapullima Salviati, Rocio Arley

Tipo de documento de identidad de la autora: DNI

Número de documento de identidad de la autora: 75330166

Datos de asesora

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de identidad de la asesora: DNI

Número de documento de identidad de la asesora: 45705128

Datos del jurado

JURADO 1: Guzman Wilcox Juan Francisco Hilario, DNI: 08259903, ORCID: 0000-0002-4217-5525

JURADO 2: Méndez Vicuña Carlos Alberto, DNI: 07128084, ORCID: 0000-0001-7809-5781

JURADO 3: Salvatierra Roncal Marvis Eduardo, DNI: 44643443, ORCID: 0009-0003-3570-5932

JURADO 4: Nizama Ruiz Gloria Carlota, DNI: 07394131, ORCID: 0000-0002-5443-2015

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

DEDICATORIA

Mi investigación la dedicó a mi familia; a mi padre que es mi motivación e inspiración para lograr todo lo que me proponga en mi vida, a mi madre que con su apoyo incondicional para lograr completar mi trabajo de investigación y a mis tres hermanos que sin su amor no hubiera logrado este paso importante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme las fuerzas de seguir luchando por mis objetivos todos los días de mi vida, a la Mag. María Isabel Casas por su tiempo y disposición en todo momento fue clave para mi investigación.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación que lleva como título “La motivación y su relación con la satisfacción laboral en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023” fue desarrollada con un propósito de determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en una empresa que brinda servicios dermatológicos, en la cual se demostró que la motivación es un factor importante para la satisfacción de los trabajadores que se puede evaluar en diferentes necesidades, se brindará recomendaciones para que puedan mejorar ciertos aspectos en la empresa.

En la presente investigación detallaremos a continuación el contenido de los seis capítulos:

Inicialmente, en el capítulo I se informa sobre como realizamos el planteamiento del problema, detallando la dificultad que la empresa está presentando, identificando el problema principal y los problemas secundarios, indicando el objetivo general y específicos, a su vez, adicionalmente indicaremos la importancia del estudio, la justificación, el alcance del objeto de estudio.

En el segundo capítulo se indicarán los antecedentes nacionales e internacionales que son similares con ambas variables que estamos estudiando, así mismo se estudió las bases teóricas, científicas e histórico, marco legal sobre las leyes para los empleados, marco teórico de cada variable del estudio y se definió cada uno de los términos básicos.

En el tercer capítulo se precisa la hipótesis general e hipótesis específicas, se reconocen con las dos variables de la presente investigación, se generaron las dos que una de ella es la matriz de operacionalización y la otra es la matriz de lógica de consistencia.

En el cuarto capítulo se indica el método que se usó en la investigación, precisando el procedimiento y diseño usado, en este caso fue un censo formado por 50 trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos. El instrumento que se usó en la investigación fue mediante encuestas, técnicas procesamiento y análisis de datos para obtener los resultados de la investigación.

En el quinto capítulo se presenta las consecuencias de los cuestionarios mediante la indagación y explicación de los resultados descriptivos e inferenciales que se realizó con el sistema SPSS, afirmaremos sobre las hipótesis, se realizará la discusión de resultados, benchmarking nacional e internacional y por último las tareas para la mejora continua.

Por último, en el sexto capítulo se brindan las resoluciones y las recomendaciones de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
INDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
RESUMO	xviii
CAPITULO I.....	20
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	20
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	20
1.1.1. Planteamiento del problema	20
1.1.2. Diagnóstico de la empresa.....	22
1.1.3. Pronóstico	25
1.1.4. Control del pronóstico	26
1.2. Formulación del problema.....	27
1.2.1. Problema principal.....	27
1.2.2. Problemas secundarios	27
1.3. Objetivos generales y específicos	28
1.3.1. Objetivo general	28
1.3.2. Objetivos específicos.....	28
1.4. Justificación o importancia del estudio.....	29
1.4.1. Justificación Teórica.....	29
1.4.2. Justificación Práctica	29
1.4.3. Justificación Metodológica.....	30
1.4.4. Importancia del estudio	30

1.5. Alcance y Limitaciones	31
1.5.1. Alcances.....	31
1.5.2. Limitaciones	31
1.5.2.1. Limitación Espacial	31
1.5.2.2. Limitación Temporal	32
1.5.2.3. Limitación Conceptual.....	32
CAPITULO II.....	33
2.1. Antecedentes de la investigación.....	33
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	33
2.1.2. Antecedentes Internacionales	36
2.2. Bases teórico – científicas.....	38
2.2.1. Marco teórico.....	38
2.2.1.1. Marco teórico de la Motivación.....	38
2.2.1.2. Marco Teórico de la Satisfacción Laboral	40
2.2.2. Marco Legal.....	43
2.2.2.1. De la empresa y empleados	43
2.2.3. Marco Histórico.....	44
2.2.3.1. Teorías de la Motivación	44
2.2.3.2. Satisfacción Laboral	52
2.3. Estado del arte.....	60
2.4. Definición de términos básicos.....	65
CAPITULO III	67
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	67
3.1.1. Hipótesis General	67
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	67
3.2. Las variables de estudio y su operacionalización	69
3.3. Matriz de operacionalización de Variables.....	72
3.4. Matriz lógica de consistencia.....	74
CAPITULO IV	76
4.1. Tipo, enfoque, alcance y método de investigación.....	76
4.1.1. Tipo.....	76
4.1.2. Enfoque.....	76

4.1.3.	Alcance	77
4.1.4.	Método.....	77
4.2.	Diseño y corte de investigación	77
4.2.1.	Diseño.....	77
4.2.2.	Corte	78
4.3.	Población de la investigación	78
4.3.1.	Censo	78
4.4.	Instrumentos de obtención de datos	78
4.4.1.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	81
4.4.4.1.	Validez del instrumento	81
4.4.2.	Confiabilidad	81
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	83
4.6.	Procedimiento de ejecución de estudio:.....	83
CAPITULO V		85
5.1.	Análisis e interpretación de los resultados.....	85
5.1.1.	Análisis e interpretación de los resultados sociodemográficos y descriptivos 85	
5.2.	Análisis e interpretación de los resultados inferenciales	111
5.2.1.	Contrastación de hipótesis general	111
5.2.2.	Contrastación de hipótesis específicas	113
5.3.	Discusión de resultados	123
5.4.	Benchmarking	127
CAPITULO VI		128
6.1.	Conclusiones	128
6.2.	Recomendaciones	130
REFERENCIAS		132
APÉNDICES		137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Dafo cruzado.....	22
Tabla 2 - Indicadores de la variable motivación	69
Tabla 3 - Indicadores de la variable satisfacción laboral	70
Tabla 4 - Matriz de operacionalización de la motivación	72
tabla 5 - Matriz de operacionalización de la satisfacción laboral.....	73
Tabla 6 - Matriz lógica de consistencia.....	74
Tabla 7 - Categorización de la variable motivación.....	79
Tabla 8 - Categorización de la variable satisfacción laboral.....	80
Tabla 9 - Escalas de likert	80
Tabla 10 - Validez del instrumento	81
Tabla 11 - Rangos de alfa de cronbach	82
Tabla 12 - Resumen del procesamiento de casos de la investigación	82
Tabla 13 - Coeficiente de alfa de cronbach de la investigación	83
Tabla 14 - Resultados sociodemográficos de edad	85
Tabla 15 - Resultados sociodemográficos de género	86
Tabla 16 - Resultados sociodemográficos de antigüedad del trabajador	87
Tabla 17 - Indicador categoría de remuneraciones y prestaciones.....	89
Tabla 18 - Indicador categoría de comodidad física	90
Tabla 19 - Indicador categoría de intervalo de descanso	91
Tabla 20 - Indicador categoría de seguridad	92

Tabla 21 - Indicador categoría de estabilidad de empleo	93
Tabla 22 - Indicador categoría de protección	94
Tabla 23 - Indicador categoría de relación con el jefe	95
Tabla 24 - Indicador categoría de amistad de los compañeros.....	96
Tabla 25 - Indicador categoría de sentido de pertenencia	97
Tabla 26 - Indicador categoría de reconocimiento laboral.....	98
Tabla 27 - Indicador categoría de respeto	99
Tabla 28 - Indicador categoría de prestigio.....	100
Tabla 29 – Indicador categoría de crecimiento personal.....	101
Tabla 30 - Indicador categoría de salud	102
Tabla 31 - Indicador categoría de valor económico	103
Tabla 32 - Indicador categoría de relaciones familiares.....	104
Tabla 33 - Indicador categoría de relaciones amicales.....	105
Tabla 34 - Indicador categoría de ausentismo.....	106
Tabla 35 - Indicador categoría de abandono	107
Tabla 36 - Indicador categoría de productividad.....	108
Tabla 37 - Indicador categoría de comportamientos inadecuados	109
Tabla 38 - Indicador categoría de protestas.....	110
Tabla 39 - Tabla cruzada de las variables motivación y satisfacción laboral.....	111
Tabla 40 - Pruebas de chi-cuadrado de las variables motivación y satisfacción laboral.....	112
Tabla 41 - Medidas simétricas de las variables motivación y satisfacción laboral	112
Tabla 42 - Tabla cruzada de la dimensión de necesidades fisiológicas y satisfacción laboral.....	113
Tabla 43 - Pruebas de chi-cuadrado de necesidades fisiológicas y satisfacción laboral	114
Tabla 44 - Medidas simétricas de necesidades fisiológicas y satisfacción laboral	115

Tabla 45 - Tabla cruzada de la dimensión de necesidades seguridad y satisfacción laboral	115
Tabla 46 - Pruebas de chi-cuadrado de necesidades seguridad y satisfacción laboral	116
Tabla 47 - Medidas simétricas de necesidades seguridad y satisfacción laboral	117
Tabla 48 - Tabla cruzada de dimensión de necesidades afiliación y satisfacción laboral	117
Tabla 49 - Pruebas de chi-cuadrado de necesidades afiliación y satisfacción laboral	118
Tabla 50 - Medidas simétricas de necesidades seguridad y satisfacción laboral	119
Tabla 51 - Tabla cruzada de la dimensión de necesidad reconocimiento y satisfacción laboral ..	119
Tabla 52 - Pruebas de chi-cuadrado de necesidades reconocimiento y satisfacción laboral	120
Tabla 53 - Medidas simétricas de necesidades reconocimiento y satisfacción laboral	120
Tabla 54 - Tabla cruzada de la dimensión de necesidades autorrealización y satisfacción laboral	121
Tabla 55 - Pruebas de chi-cuadrado de necesidades autorrealización y satisfacción laboral	122
Tabla 56 - Medidas simétricas de necesidades autorrealización y satisfacción laboral	122

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – Variables que inciden en la satisfacción	42
FIGURA 2 - Jerarquía de las necesidades según Maslow	46
FIGURA 3 - El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales	49
FIGURA 4 - Comparación entre cuatro teorías de contenido	51
FIGURA 5 – Resultados sociodemográficos de edad	86
FIGURA 6 – Resultados sociodemográficos de género	87
FIGURA 7 – Resultados sociodemográficos de antigüedad del trabajador	88
FIGURA 8 – Indicador categoría de remuneraciones y prestaciones	89
FIGURA 9 – Indicador categoría de comodidad física	90
FIGURA 10 - I ndicador categoría de intervalo de descanso	91
FIGURA 11 - Indicador categoría de seguridad	92
FIGURA 12 - Indicador categoría de estabilidad de empleo	93
FIGURA 13 - Indicador categoría de protección	94
FIGURA 14 – Indicador categoría de relación con el jefe	95
FIGURA 15 - Indicador categoría de amistad de los compañeros	96
FIGURA 16 - Indicador categoría de sentido de pertenencia	97
FIGURA 17 - Indicador categoría de reconocimiento laboral	98
FIGURA 18 - Indicador categoría de respeto	99
FIGURA 19 - Indicador categoría de prestigio	100

FIGURA 20 - Indicador categoría de crecimiento personal	101
FIGURA 21 - Indicador categoría de salud	102
FIGURA 22 - Indicador categoría de valor económico	103
FIGURA 23 - Indicador categoría de relaciones familiares	104
FIGURA 24 - Indicador categoría de relaciones amicales	105
FIGURA 25 - Indicador categoría de ausentimismo	106
FIGURA 26 - Indicador categoría de abandono	107
FIGURA 27 - Indicador categoría de productividad	108
FIGURA 28 - Indicador categoría de comportamientos inadecuados	109
FIGURA 29 – Indicador categoría de protestas	110

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1 - Matriz Lógica de consistencia	137
Apéndice 2 - Matriz de operacionalización de variables.....	139
Apéndice 3 - Actividades de mejora continua.....	141
Apéndice 4 - Instrumento de recolección de datos - cuestionario.....	143
Apéndice 5 - Certificado del cuestionario.....	147
Apéndice 6 - Diapositivas	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

La investigación titulada “La motivación y su relación con la satisfacción laboral en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023” tuvo como prioridad determinar la relación que existe entre ambas variables. La empresa como es parte del sector salud siguió trabajando durante la pandemia donde empezaron a presentar problemas por falta de motivación de los trabajadores en sus funciones diarias, por lo cual se determinamos las principales causas de la problemática a través de la matriz DAFO.

La metodología que usamos durante la investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental, el método deductivo hipotético y corte transversal. En la investigación se mostró un censo de 50 trabajadores, donde usamos una encuesta con 22 preguntas y recolectando la información idónea para el trabajo.

Los datos logrados brindaron como resultados que si existe la relación que tiene la motivación y la satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos. Además, se recomendó crear programas de días libres como incentivo, adicional brindar un reconocimiento económico, regalo de vales para tratamientos y productos dermatológicos, esto incentivará la motivación creando satisfacción laboral.

Palabras claves: Motivación, satisfacción laboral, teoría de jerarquía de las necesidades, Maslow, necesidades fisiológicas, necesidades seguridad, necesidades afiliación, necesidades reconocimiento, necesidades autorrealización.

ABSTRACT

The research entitled "Motivation and its relationship with job satisfaction in a company that provides dermatological services, with a global approach, 2023" had as a priority to determine the relationship that exists between both variables. The company, as it is part of the health sector, continued to work during the pandemic where they began to present problems due to the lack of motivation of the workers in their daily functions, for which the main causes of the problem were determined through the SWOT matrix.

The methodology that we used during the investigation was of the applied type, with a quantitative approach, descriptive correlational scope, non-experimental design, the hypothetical deductive method, and cross section. In the investigation, a census of 50 workers was shown, to which a questionnaire of 22 questions was used, which were used as the instrument for the selection of information.

The data obtained gave as results that there is a relationship between motivation and job satisfaction of a company that provides dermatological services. In addition, it was recommended to create free days programs as an incentive, additionally provide economic recognition, gift vouchers for treatments and dermatological products, this will encourage motivation by creating job satisfaction.

Keywords: Motivation, job satisfaction, hierarchy of needs theory, Maslow, physiological needs, security needs, affiliation needs, recognition needs, self-actualization needs

RESUMO

A investigação intitulada “A motivação e a sua relação com a satisfação profissional numa empresa prestadora de serviços dermatológicos, com abordagem global, 2023” teve como prioridade determinar a relação que existe entre ambas as variáveis. A empresa, por estar inserida no setor da saúde, continuou a funcionar durante a pandemia onde começaram a apresentar problemas devido à falta de motivação dos trabalhadores nas suas funções diárias, para as quais foram determinadas as principais causas do problema através do Matriz SWOT.

A metodologia que utilizamos durante a investigação foi do tipo aplicada, com abordagem quantitativa, âmbito descritivo correlacional, delineamento não experimental, método dedutivo hipotético y corte transversal. Na investigação, foi apresentado um censo de 50 trabalhadores, ao qual foi aplicado um questionário de 22 perguntas, que serviram de instrumento para a seleção das informações.

Os dados obtidos deram como resultado que existe uma relação entre a motivação e a satisfação no trabalho de uma empresa prestadora de serviços dermatológicos. Além disso, recomendou-se a criação de programas de dias livres como incentivo, além de

proporcionar reconhecimento econômico, vale-presente para tratamentos e produtos dermatológicos, o que estimulará a motivação criando satisfação no trabalho.

Palavras-chave: Motivação, satisfação no trabalho, teoria da hierarquia das necessidades, Maslow, necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades de afiliação, necessidades de reconhecimento, necessidades de autorrealização.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Descripción de la realidad problemática

1.1.1. Planteamiento del problema

Según Robbins (2004) se refiere que la motivación laboral hace referencia que es el propósito de cumplir con altos niveles de esfuerzo para lograr objetivos que tiene la organización, que se origina por la satisfacción de alguna o varias necesidades que tenga cada ser humano.

La empresa inicio sus actividades en el año 2009 es una clínica dermatológica situada en el distrito de San Borja, donde brinda diferentes servicios como: dermatología, cosmiatría, nutrición, ginecología, endocrinología, el servicio más conocido que tienen es el de dermatología que brindan consultas dermatológicas, tratamientos laser para problemas en la piel como: acné activo, melasma, rosácea, secuelas de acné, rejuvenecimiento de piel, en el área de cosmiatría brinda servicios como depilaciones laser, limpiezas faciales, tratamientos reductores, finalmente la clínica cuenta con una farmacia dermatológicos que se vende productos dermocosméticos, preparados, etc.

Se ha podido observar durante la investigación que los trabajadores desde antes que iniciará la pandemia mantenían un descontento ya que laboran más de 8 horas diarias, se encuentran fatigados, entre otros factores, afectando su satisfacción laboral de sus trabajadores.

Se debe tener en cuenta que cada trabajador es parte fundamental de la empresa, ya que si ellos se encontrarán factores que incentiven su motivación, su satisfacción laboral dentro del horario se elevará generando que la empresa cumpla con sus objetivos establecidos.

Los trabajadores no encuentran motivación en el trabajo debido a que sus salarios no tienen relación con todas las funciones que ellos cumplen, ya que adicional al puesto donde están cumplen más funciones de otros puestos sin ningún reconocimiento por su labor extra, ni incentivo económico extra. Adicional a eso por la alta demanda de clientes que tiene la empresa, sus horarios laborales tienen un ingreso que tiene que ser puntual, pero en el caso de la salida el horario se extiende, generando incomodidad porque ellos tienen un horario laboral de más de 10 horas diarias, generando que no dispongan de mucho tiempo para sus actividades fuera del horario laboral.

La alta demanda de clientes que tiene la empresa genera también en algunas ocasiones un ambiente de clima laboral pesado para sobrellevarlo varios días, generando desmotivación, estrés en los trabajadores iniciando su jornada, en parte son algunos de los motivos que causan la desmotivación en los trabajadores bajando así su rendimiento laboral, en este caso usaremos la matriz de DAFO que nos podrá visualizar cuales son todas las cosas positivas y negativas que tiene la empresa.

1.1.2. Diagnóstico de la empresa

TABLA 1 - DAFO CRUZADO

DAFO/ FODA SWOT	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	F.O.	F.A.
	1.Ingreso de nuevos láseres a la empresa.	1. Empresas del mismo rubro pueden contratar a nuestro personal.
	2.Capacitación externa por parte de proveedores.	2.Mejores incentivos al personal en otras empresas.
	3.Mayor demanda de clientes.	3.Brindan mejores salarios.
	4.Contratación de nuevo personal médico.	4.Horario laboral de acuerdo con la ley.
		5.Mayor capacitación de su personal.
DAFO/ FODA SWOT	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	F.O.	F.A.
1.Los colaboradores comprometidos en apoyar en diferentes funciones.	F1. O1. Se implementará capacitación constante sobre los servicios dermatológicos que brinda la empresa.	F1. A1. Tener un programa de fidelización con nuestros colaboradores.
2.Obtener incentivos extras para el personal.	F2. O2. Obsequiará un producto o vale dermatológico de acuerdo a la necesidad del colaborador.	F2. A2. Escuchar más a los colaboradores, para saber cómo se sienten.
3.Colaboradores antiguos.	F3. O3. Colaboradores se conocen todos los servicios de la empresa.	F3. A3. Subir sueldos de acorde al mercado.
4.Capacitaciones constantes en cursos dermatológicos.	F4. O4. Ingreso de nuevos clientes.	F4. A4. Ajustar el horario laboral para cada colaborador.
5.Apoyo en situaciones difíciles al personal.	F5. O5. Personal médico capacitado para brindar mejor servicio.	F5. A5. Programas motivacionales para su personal.
DEBILIDADES	D.O.	D.A.
1.Rotación alta en el área de atención al cliente.	D1. O1. Capacitando correctamente al personal nuevo desde el inicio.	D1. A1. Mejorar el trato con el nuevo personal.
2.Horario laboral excesivo.	D2. O2. Programa de bonos por cada cliente nuevo que consigan para la empresa.	D2. A2. Reducir la jornada laboral a 8 horas diarias.
3.No brindan bonos extras.	D3.O3. Crear un día de recreación e integración entre los colaboradores.	D3. A3. Programa de bonos extras de acuerdo con su desempeño laboral.
4.Ambiente laboral estresante	D4.O4. Creación del programa de días libres a los colaboradores más destacados	D4. A4. Crear un ambiente bueno donde el personal pueda descansar en su horario de refrigerio.

5. Falta de nuevos retos laborales	D5.05. Programa donde los colaboradores puedan aportar con sus ideas para mejorar procesos de la empresa	D5. A5. Programa de liderazgo para capacitar al personal nuevo.
------------------------------------	--	---

Nota: Elaboración propia

La matriz de DAFO cruzado indica según el autor Fred (2003):

La matriz (DAFO) que tiene un significado por cada letra; A: significa amenazas, O: significa oportunidades, D: significa debilidades y por último F: significa fortalezas, es un instrumento con mucha relevancia que apoya a la alta gerencia originando cuatro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y oportunidades (FO), estrategias de debilidades y oportunidades (DO), estrategias de fortalezas y amenazas (FA) y estrategias de debilidades y amenazas (DA). (p. 200)

Aplique en el DAFO para la empresa para poder realizar un diagnóstico de cómo se encuentra la empresa, adicional a eso de cómo podemos utilizar las fortalezas y debilidades que son internas y cruzarlas con las oportunidades y amenazas que son externas.

Fred (2003) indica que las estrategias FO se usan las fortalezas internas para valer las oportunidades externas que se le puedan presentar a la empresa, en este caso nos enfocamos en usar las fortalezas a nuestro favor para seguir creciendo como empresa.

Una de las estrategias que deseo se pueda aplicar en la clínica dermatológica, es poder obtener beneficios extras para los colaboradores como, por ejemplo: lograr que uno de los proveedores con lo que trabajamos llegar a un acuerdo para que brinden bonos con productos dermatológicos extras para las

colaboradoras, que prueben el producto y puedan recomendarlo a los clientes, obteniendo más ingresos en el área de ventas de farmacia.

Fred (2003) indica que las estrategias DO su enfoque es perfeccionar las debilidades internas al explotar las oportunidades externas, en este caso nos enfocamos en brindar más opciones estratégicas para que los trabajadores se sientan realizados en su horario.

Una de las estrategias que se podría aplicar en el objeto de estudio, es poder incentivar al personal como creando bonos que ellos pueden acceder, si captan a un cliente nuevo y logre completarse el servicio, de esa manera la empresa gana más clientes y los colaboradores ganan un incentivo extra por su esfuerzo de llevar a un nuevo cliente y que lo fidelicen con su trabajo.

Fred (2003) expresa que las estrategias FA usan las fortalezas para disminuir las amenazas externas, en este caso nos planteamos fidelizar más a nuestro personal de confianza para que se identifiquen con la empresa.

Una de mis estrategias que se puede aplicar es saber escuchar a nuestros colaboradores, poder fidelizarlos por mucho tiempo, ganarse su confianza que se sientan en un buen ambiente laboral, escuchar sus necesidades de esa manera poder ayudarlos dentro de las posibilidades de la empresa, ya que en este rubro de dermatología hay mucha competencia, la empresa tiene que pensar que no puede perder a sus colaboradores.

Fred (2003) expresa que las estrategias DA son métodos defensivos que tienen como fin minimizar las debilidades y esquivar las amenazas.

En esta última parte, como recomendación sería ideal poder crear un buen ambiente físico, laboral, donde los colaboradores puedan sentirse cómodos, donde puedan relajarse del estrés laboral, ya que ellos pasan la mayor cantidad de horas en este espacio.

1.1.3. Pronóstico

En esta parte de la investigación de acuerdo a nuestro DAFO cruzado podemos analizar cuáles son las situaciones negativas que suceden en la clínica dermatológica, se observó que tienen un horario laboral de lunes a sábados donde días de semana se trabaja 10 horas y media, el sábado laborando 6 horas, sumando en la semana los colaboradores trabajan un aproximado de 58 horas semanales, generando desmotivación en los trabajadores, cansancio mental y físico acumulado que es brindar servicios al cliente, el horario laboral que tiene es por la alta demanda de pacientes que tiene la clínica dermatológica es que ellos brindan a los clientes para que puedan atenderse con los médicos.

La pandemia ha traído como consecuencia un gran problema con tener una alta rotación en el personal de atención al cliente, es decir en el área de recepción, que tienen el primer trato y son la cara directa con el cliente, esto ha generado en algunas ocasiones que los clientes continuadores, sientan incomodidad por no mantener por mucho tiempo al personal en esa área y que en ocasiones cuando se les consulta por tratamientos o precios, no tengan conocimiento de los procedimientos que se realizan en la clínica, eso es debido a

que el personal nuevo no logran soportar el trabajo bajo presión que esta área demanda, en algunas ocasiones también no les gusta el trato por parte del área administrativa, generando descontento y eso motiva a que se retiren del puesto de trabajo.

1.1.4. Control del pronóstico

En el control de pronóstico se puede mencionar las tácticas estratégicas que se emplearon ante situaciones que perjudican el buen desempeño de la empresa.

Se puede analizar, que la clínica dermatológica cuenta con un personal comprometido, colaboradores antiguos, que tienen el compromiso con la empresa de cumplir con sus funciones y en ocasiones de apoyar para otras áreas dentro de la empresa, para que se cumplan con los estándares de atención al cliente, que se sientan cómodos con la atención y el buen trato que se le brinda.

Observamos que debido a alta demanda de pacientes y la confianza que se han ganado durante años con la atención y que proporcionan buenos resultados en los tratamientos dermatológicos, apuestan por adquirir nuevas máquinas y/o láseres que benefician a todo el personal médico, logrando realizar más tratamientos dermatológicos, estéticos y diferenciándose de otras clínicas, el personal también se beneficia debido a que cada vez se van capacitando con personal calificado de otras partes del mundo que enseña los beneficios de los

láseres, adquiriendo conocimiento para que se apliquen en los nuevos casos dermatológicos que se puedan presentar.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera la motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?

1.2.2. Problemas secundarios

1. ¿De qué manera las necesidades fisiológicas se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?
2. ¿De qué manera las necesidades de seguridad se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?
3. ¿De qué manera las necesidades de afiliación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?

4. ¿De qué manera las necesidades de reconocimiento se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?

5. ¿De qué manera las necesidades de autorrealización se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?

1.3. Objetivos generales y específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre las necesidades fisiológicas y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023

2. Determinar la relación entre las necesidades de seguridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023

3. Determinar la relación entre las necesidades de afiliación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023
4. Determinar la relación entre las necesidades de reconocimiento la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023
5. Determinar la relación entre las necesidades de autorrealización la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

1.4. Justificación o importancia del estudio

1.4.1. Justificación Teórica

Consiste en identificar las teorías de la motivación y la satisfacción laboral, con el fin de encontrar la relación que esta entre ambas variables en una empresa que brinda servicios dermatológicos enfocándonos en la teoría de jerarquía de necesidades y así lograr una satisfacción laboral.

1.4.2. Justificación Práctica

Se creó el análisis de la motivación incluyendo la jerarquía de las necesidades de Maslow que son: las fisiológicas, de seguridad, de afiliación,

reconocimiento y autorrealización y la satisfacción laboral en una empresa que brinda servicios dermatológicos.

En dicha investigación se recomendó que se tiene que mejorar el ambiente laboral, el horario laboral, incentivar a los trabajadores económicamente y no económicamente, poner metas mensuales que los motive, crear incentivos de días de descanso si logran cumplir con sus metas dentro del mes.

1.4.3. Justificación Metodológica

La metodología es de nivel descriptivo – correlacional que es válido poder establecer las variables de la motivación y la satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con el fin de reconocer las causas que han creado el problema principal, así mismo conocer cuál sería la planificación para mejorar esos aspectos que han estado fallando durante mucho tiempo en la empresa. Dicho estudio es no experimental de corte transversal ya que la recolección de datos se realizó en un único momento, donde se realizó la encuesta a los trabajadores para adquirir información numérica y por último ser analizada.

1.4.4. Importancia del estudio

Tiene como fin poder mejorar varios aspectos en la clínica dermatológica que no están motivando a sus colaboradores, que tiene que empezar desde los dueños hasta la parte administrativa, para que en un futuro estas estrategias de motivación que podemos indicar sean aplicadas y se obtengan mejores resultados en su satisfacción laboral.

1.5. Alcance y Limitaciones

1.5.1. Alcances

Tiene como finalidad poder hallar si hay un enlace entre las dos variables que estamos estudiando que es la motivación y la satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos.

1.5.2. Limitaciones

1.5.2.1. Limitación Espacial

Se realizó en la empresa que brinda servicios dermatológicos en la provincia de Lima, en el distrito de San Borja, se tiene en consideración a los colaboradores de todas las áreas de la empresa, la clínica dermatológica nos ayudó brindando toda la información que se necesitó durante el tiempo que duró la investigación, pero la razón social de la clínica dermatológica no se mencionará.

1.5.2.2. Limitación Temporal

Se desarrolló durante el periodo de meses de marzo hasta Julio del 2023.

1.5.2.3. Limitación Conceptual

Analizamos 2 variables: la primera es la motivación y la segunda es satisfacción laboral de la empresa que brinda servicios dermatológicos en base a los próximos autores:

- Comportamiento organizacional (2da ed.): Idalberto Chiavenato (2004).
- Administración de los recursos humanos (9ta ed.): Idalberto Chiavenato (2007).
- Gestión del talento humano (3era ed.): Idalberto Chiavenato (2020).
- Comportamiento organizacional (13era ed.): Robbins y Judge (2009)

CAPITULO II

MARCO TEORICO – CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

En el estudio de Halanocca et al. (2019), titulada “La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud”, la finalidad fue establecer si hay un vínculo a través de los dos factores: motivación y satisfacción laboral dentro de todos los colaboradores de todas las áreas del sector de salud.

En esta tesis indica que es de diseño no experimental, correlacional, es de corte transversal, se usó la escala de medición es cuantitativa, se manejó un cuestionario con la escala de Likert.

Tome dicha tesis como referencia porque sujetan como principal asunto de estudio las mismas variables que estoy haciendo referencia en el mismo sector que es salud.

En el estudio de Montes (2018), titulada: “Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018”, su principal enfoque es decretar la relación entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho.

Usaron en su metodología de estudio el enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, de diseño no experimental, se aplicaron a 50 colaboradores dando como resultado que si hay una conexión entre la primera variable que es la motivación y la segunda variable que es la satisfacción laboral demuestran una relación moderada y significativa.

Escogí esta tesis porque aplicaron la misma metodología de estudio con la misma cantidad de colaboradores que tiene la empresa en la cual está siendo investigada por mi parte.

En la presente investigación Avia y Soel (2021), a través de su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas lima – 2019” manifiesta que en su trabajo analizara la relación la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima en el año 2019.

Empleando como metodología de estudio el enfoque cuantitativo, transversal y diseño no experimental, tiene como muestra a 91 trabajadores del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Seleccione esta tesis porque está enfocada en la relación que hay entre ambas variables, que la motivación es un motivo importante para que los trabajadores puedan alcanzar su satisfacción laboral en todos los ámbitos posibles.

En el presente trabajo de investigación de Reynaga (2015), titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” tiene como fin indicar que la motivación tiene relación con el desempeño laboral, basándose en las tres dimensiones de la motivación y de la variable de rendimiento laboral.

El trabajo de investigación tiene un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, aplicaron una encuesta de opinión sobre ambas variables a un total de 100 colaboradores de ambos sexos.

Elegí esta tesis porque indican que es base importante que los empleadores brinden una excelente motivación a sus colaboradores para que puedan estar satisfechos en su ambiente laboral, debido a que pasan gran cantidad de horas en el día en dicho lugar.

En el presente trabajo de investigación de Mendoza (2021), titulada “Motivación y satisfacción laboral en profesionales de un centro de salud, Huancavelica – 2021”, tiene como objetivo precisar la relación entre la motivación

y satisfacción laboral en profesionales de un Centro de Salud, Huancavelica – 2021.

Usaron en el método de investigación el enfoque cuantitativo y de tipo básica no experimental. Diseño explicativo correlacional y de corte transaccional, su muestra estuvo formada por 63 profesionales del Centro de Salud en Huancavelica.

Este último antecedente lo escogí porque de acuerdo con sus resultados indican que no entre ambas variables no tienen relación y que eso la motivación no tiene mayor influencia en su satisfacción laboral, sino otros aspectos.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

En la investigación de Hernández (2018), titulada “La motivación y satisfacción laboral en residencia enfermos mentales”, tuvo como finalidad concretar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en residencia enfermos mentales, España. Se enfoca que la investigación es cuantitativa y de nivel descriptivo, transversal y observacional. Se uso la encuesta y la entrevista como técnicas; asimismo, la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) y la guía de entrevista como instrumentos. La muestra se compone de 72 colaboradores. En conclusión, la satisfacción laboral evidenciada es aceptable y está en relación con el porcentaje de motivación (61.53%).

Tome esta investigación porque tiene una de las variables de la cual estamos estudiando, adicional a eso se usó el mismo instrumento que es el cuestionario, se obtuvo la conclusión que la satisfacción laboral es aceptable y tiene una relación importante con la motivación.

En la investigación de Caizaluisa y Chancha (2018), titulado “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención a usuarios de consulta externa en el Centro de salud Los Rosales, Provincia de los Tsáchilas, Periodo 2017 – 2018” indica que su estudio cualitativo y cuantitativo, transversal tiene como fin describir el nivel de satisfacción laboral y su dominio como en la calidad de atención del personal de enfermería a usuarios, se obtuvieron unos resultados que la mayoría de enfermeros encuestados se sientes satisfechos de acorde a las funciones que ellos desarrollan, esto se debe a la buena relación que tiene con sus jefes directos y compañeros, que tienen una motivación alta dentro del trabajo; se concluyó en que los niveles de insatisfacción y satisfacción de los expertos, ya que son los que más tiempo pasan en contacto con los usuarios.

Esta tesis refleja lo que en el marco teórico sobre la motivación y satisfacción laboral la importancia de poder tener un buen ambiente laboral dentro del trabajo, donde uno se sienta satisfecho de poder asistir y compartir, se tenga un ambiente amigable que se pueda trabajar tranquilo, eso motiva demasiado a los trabajadores y por ende se obtiene una alta satisfacción.

En la presente investigación alemán (2017), titulado “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar

Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017” en el estudio se obtuvieron resultados que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería, se relacionó con el desarrollo personal, autonomía en el desempeño, identidad de la tarea, ambiente laboral, pero lo contrario no se satisfechos con los salarios, ni incentivos extras que le puedan brindar a su personal, generando conclusión que su grado de satisfacción a pesar del salario e incentivos es alto.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. Marco teórico

2.2.1.1. Marco teórico de la Motivación

La primera variable que estudiaremos en el presente estudio es sobre la motivación, pondremos diferentes conceptos de autores sobre la motivación.

El término motivación según Valentín Anders (2019) “Proviene del latín *motivus* que significa movimiento y el sufijo *-ción* que evoca acción y efecto. Por lo que se podría decir que la motivación es un movimiento que da lugar a una acción que provoca un efecto” (p. 8).

Esto quiere indicar que para que nosotros tengamos motivación en cualquier aspecto de nuestras vidas tiene que haber una acción o causa para que eso provoque en nosotros que tengamos un buen efecto.

Otro concepto que podemos agregar a la investigación, según Robbins y Judge (2009):

La motivación son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. Por tanto, se debe considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. (p. 175)

Tener una motivación por la cual conseguir nuestros objetivos sean personales, profesionales o en diferentes aspectos de la vida. Profundizando en el tema profesional, la motivación es fuente importante para que los colaboradores puedan asistir a su centro de trabajo, la motivación en cada persona siempre va a ser diferente, puede ser por el tema económico, aprender cosas nuevas, tener un excelente ambiente laboral, un grato lugar de trabajo donde puedan encontrar también lugar para relajarse y después poder seguir con sus actividades del día, ya que el lugar donde trabajamos nos la pasamos la gran cantidad de horas.

Adicional al concepto anterior de la motivación el autor Chiavenato (2009) menciona que:

La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano. (p. 236)

2.2.1.2. Marco Teórico de la Satisfacción Laboral

La otra variable que tenemos presente en este estudio de investigación es la satisfacción laboral, definiremos varios conceptos de autores sobre es que la satisfacción laboral.

Según Muchinsky (2000) plantea que:

Es el nivel de agrado que el trabajador pueda sentir en realizar su trabajo, esto quiere decir que es importante como se puedan demostrar sus emociones, si se sienten satisfechos con las labores que vienen realizando o si tienen descontento con sus actividades diarias.

De acuerdo con Robbins (1993) indico que se puede ver reflejada en la productividad, eficiencia, postura que el colaborador pueda demostrar durante su trabajo, no se tiene una causa principal lo que genera la insatisfacción a los trabajadores, debido a que cada individuo tiene sus motivos o razones de que pueda sentir satisfacción o insatisfacción con su labor que viene desarrollando.

Según Chiavenato (2004) plantea, “La satisfacción laboral es el comportamiento del individuo en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359).

Cada persona tiene su motivación personal, que con esa motivación se enfocarán en cómo lograr sus objetivos personales y con respecto a la motivación organizacional dentro de lo que cada persona desee, encontrarán el trabajo adecuado con las funciones que lo motiven a que cada día crezca profesional.

Según Robbins (2004), manifiesta que, uno de los inicios de la satisfacción laboral, que es los colaboradores tengan objetivos claros, eso provoca en que ellos tengan un comportamiento más activo y que con eso se obtenga mejoras en el desempeño, indica también que es más retador que los colabores tengan objetivos difíciles que fáciles.

Segundo Alcobia (2001), citado por Días Batista et al. (2010), indica que:

La satisfacción laboral se puede dividir en 2 dimensiones: para iniciar la satisfacción puede ser unidimensional o de abordaje global, es decir que la satisfacción unidimensional depende de cada persona como afronta con actitudes ante las situaciones, donde ellos mismo buscan satisfacer sus necesidades, en cambio la satisfacción

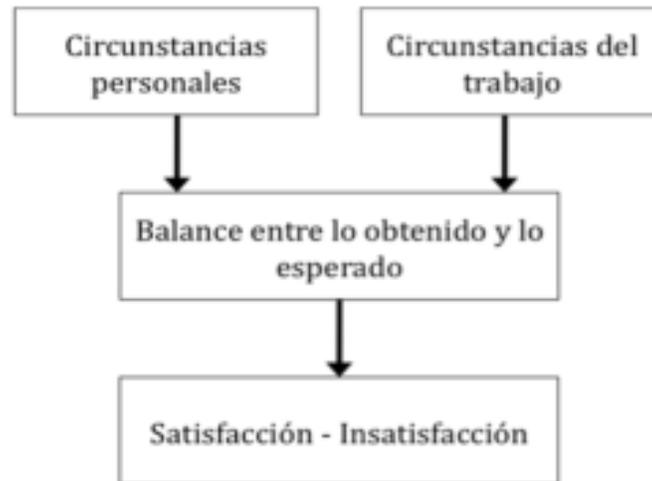
multidimensional si influye varios factores que están vinculados al trabajo y que eso determinará si logra obtener la satisfacción laboral.

Davis y Newstrom (2003) indican que:

- Los trabajadores que no están satisfechos suelen faltar con mucha frecuencia y con una alta posibilidad de que renuncien en cualquier momento.
- Los colaboradores insatisfechos están con actitudes inadecuadas.
- Los trabajadores satisfechos cuentan con buena salud y calidad de vida, actitud positiva en frente de las situaciones de la vida
- La satisfacción en el puesto de trabajo se ve mostrada en la vida personal, como se sienten ellos fuera de sus responsabilidades. (p. 212)

Los trabajadores son piezas importantes y ellos son quienes, con sus habilidades, cumpliendo las funciones de manera correcta hacen que la empresa siga creciendo, si ellos se sienten satisfechos en el ámbito laboral ellos tienen la decisión de quedarse o retirarse de la empresa, independientemente de la situación en la que cada persona está viviendo.

FIGURA 1 - VARIABLES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN



Nota: En la figura se muestra la escala general de satisfacción. Fuente: NTP 394: Satisfacción Laboral (1995).

2.2.2. Marco Legal

2.2.2.1. De la empresa y empleados

Uno de los problemas que hemos encontrado en este estudio de investigación es la desmotivación por tantas horas de trabajo, generando estrés, fatiga. De acuerdo con la ley de Jornada de Trabajo (Decreto Legislativo N.º 854, cuyo T.U.O. es el D.S. N.º 007-2002-TR):

Reitera en su artículo 1º que la jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales como máximo. Se otorga al empleador las facultades de establecer la jornada ordinaria de trabajo, diaria o semanal, así como la facultad de establecer jornadas compensatorias de trabajo de tal forma que en algunos días la jornada ordinaria sea mayor y en otra menor de 8 horas, sin que en ningún caso exceda en promedio de cuarenta y ocho horas semanales.

De acuerdo a lo que indica la ley, la empresa dermatológica que es el objetivo de investigación, estaría incurriendo en una falta ya que el horario de trabajo debería ser de 8 horas diarias, lo cual los colaboradores trabajan 10 horas y media de lunes a viernes y sábados es de 6 horas, pasando las 48 horas semanales, esto ha generado entre los colaboradores un descontento porque son muchas horas de trabajo, de la cual no tiene mucho tiempo para poder realizar actividades fuera de su horario laboral.

Si relacionamos las dos variables claves que tenemos como principal objetivo en esta investigación, podemos tener conclusiones como que es importante como podemos influir en los colaboradores con la motivación, que acciones se puede tomar como empresa para incentivarlos, poner indicadores, metas u objetivos que ellos puedan lograr, que se sientan satisfechos con esos logros que ellos con su esfuerzo van alcanzando día a día, pero no solo es eso sino que ellos también tengan incentivos, bonos, racionamientos por parte de los altos mando de la empresa.

Todo eso suma para que su satisfacción laboral en la empresa cada día se mejor que tanto los colaboradores como los empleadores se sientan satisfecho que cada día se vea una mejora.

2.2.3. Marco Histórico

2.2.3.1. Teorías de la Motivación

- **Teoría según la jerarquía de las necesidades de Maslow**

En su estudio de Montes (2018), indico que la teoría más relevante de la motivación es la que indica Maslow que es la jerarquía de las necesidades que tiene cada individuo. Se planteó de 5 necesidades:

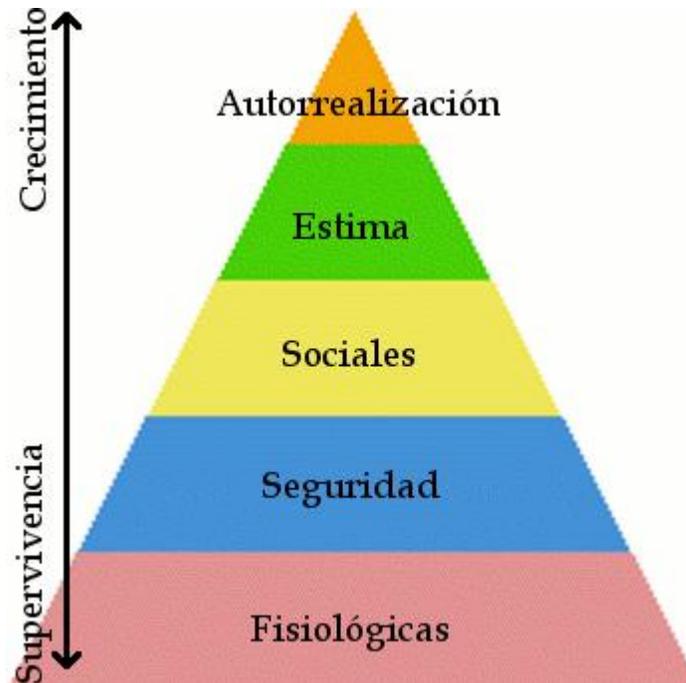
- Necesidades fisiológicas: que incluye como lo básico que el ser humano necesita obtener para la satisfacción de trabajo sería las remuneraciones y prestaciones, la importancia del horario de trabajo, la comodidad física y el intervalo de descanso.
- Necesidades de seguridad: contiene la importancia de tener un trabajo seguro, estabilidad de empleo, protección.
- Necesidades de afiliación: en esta necesidad ingresa la importancia de las relaciones que se forman dentro de la organización como la amistad por parte de sus compañeros, integración, jefes amigables donde se pueda tener un trato respetuoso y de confianza.
- Necesidades de reconocimiento: incluye el reconocimiento por la labor que se desarrolla, cumplir con las responsabilidades, el orgullo y ascensos dentro de la empresa.
- Necesidades de autorrealización: implica que el colaborador buscar trabajos desafiantes, diversidad, autonomía en sus

funciones, el crecimiento personal y que sea participe de decisiones importantes dentro de la organización.

De acuerdo con Montes (2018) indico en su investigación que, si se logra satisfacer las primeras dos necesidades que sería de fisiológicas y de seguridad, el resto de las necesidades se puede obtener con mayor facilidad, satisfaciendo necesidades básicas para después cumplir con las necesidades que son más retadoras pero que no son imposibles. La última necesidad que es de autorrealización lo denominan el nivel superior, que es lo que todos quieren lograr, pero que quizás todos lo pueden lograr de acuerdo con su tiempo.

La teoría de Maslow nos da a entender que para poder motivar al ser humano se tiene que conocer como realmente a la persona para saber cómo están su jerarquía de necesidades, debido a que cada persona tiene necesidades diferentes de acuerdo con cómo es su estilo de vida.

FIGURA 2 - JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES SEGÚN MASLOW



Nota: A. H. Maslow, Motivation and Personality, 3a ed., R. D. Frager y J. Fadiman (eds).

© 1997. Adaptado con permiso de Pearson

- **Modelo de la teoría de F. Herzberg:**

En el estudio de Osore y Osore (2022) indico que la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1964) se fragmenta en dos dimensiones. La primera es de los factores de higiene o de motivación. Mencionando que no generan goce, solo se encarga de prevenir la insatisfacción que el ser humano pueda sentir y son ajenos ante la situación. Además, dichos factores motivacionales se vinculan con las emociones de los colaboradores acerca de la perspectiva que puedan tener dentro de la organización.

- **Factores de Higiene o Extrínsecos**

Este factor de higiene o extrínsecos, según Chiavenato (2004):

Este primer factor de higiene o también conocido como extrínsecos, no cumplen con la función de generar satisfacción al colaborador, solo cumple con que ellos tengan ese sentimiento de insatisfacción al asistir a su centro de labores, el factor de higiene se puede indicar que es como un factor preventivo.

- **Factores de Motivación o Intrínsecos**

Según Chiavenato (2004), indica que este factor se refiere al perfil del puesto de trabajo, las funciones diarias que se tiene que cumplir, si eso al colaborador le agrada esto aumentará la productividad, eficiencia dentro de la jornada laboral, si los factores que motivan a las personas son excelentes genera que los colaboradores se sientan satisfechos, en cambio si tuvieran factores motivacionales bajas, esto genera la insatisfacción.

Esta teoría está basada solo en dos dimensiones, es una teoría más resumida que está a base de la teoría de Maslow, identificando el primer factor de higiene o extrínsecos se basa en la parte de la vida diaria, indicando que se tiene que cumplir con necesidades básicas o evitar que suceda alguna insatisfacción con estas necesidades, en cambio el factor de motivación o intrínsecos son necesidades que si generan al ser humano satisfacciones duraderas en la vida, que generan motivación en el día a día, cada persona tiene sus motivaciones de acuerdo a lo que ellos están buscando.

FIGURA 3 - EL EFECTO DE LOS FACTORES HIGIÉNICOS Y LOS MOTIVACIONALES



Nota: La figura muestra el efecto de los factores higiénicos y los motivacionales. Fuente: Comportamiento organizacional (2004).

- Teoría de las necesidades de McClelland

Nos explica cómo es la conducta del ser humano y que se divide en tres necesidades:

- La necesidad de realización: según Chiavenato (2004), menciona que es poder cumplir con los logros personales que cada uno tiene, es decir buscar la excelencia, tener una actitud competitiva, luchar por el éxito, el crecimiento personal que está buscando eso los motiva a poder concretar la necesidad de realización. (p.246)
- La necesidad de poder: según Chiavenato (2004), señala que es el poder que tienen algunas personas y que pueden predominar en otras personas, de alguna manera generando que realicen alguna actividad

nueva que quizás estas personas dominadas no lo harían, porque no tiene esa motivación, en esos casos se necesita de otras personas que puedan motivar a otras personas a realizar cosas nuevas. (p.246).

- La necesidad de afiliación: según Chiavenato (2004), menciona que la necesidad es sobre la relación que se va adquiriendo a lo largo de la vida, ya sea amistades, dentro del trabajo o en alguna otra actividad extra que realicen, que se puedan sentir parte de un grupo y que su opinión es valorada, que ambos sentimientos sean mutuos (p.246).

- **Teoría ERC:**

El psicólogo Clayton Alderfer analizo y trabajó con la pirámide de Maslow, pero el de acuerdo con su investigación empírica y abrevio en solo 3 necesidades que son las siguientes: existencia, de relaciones y de crecimiento, creando la abreviación ERC.

- Las necesidades de existencia: según Chiavenato (2004), esta necesidad es considerada como las necesidades fisiológicas y de seguridad de acuerdo con la jerarquía de Maslow, es decir cómo se siente físicamente, como está existiendo y cómo va la vivencia diaria. (p.243).
- Las necesidades de relaciones: según Chiavenato (2004), se quiere decir cómo podemos relacionarnos con las otras personas nuevas que se pueda conocer, aquí pertenece la tercera necesidad de afiliación según Maslow. (p.243).

- Las necesidades de crecimiento: según Chiavenato (2004), manifiesta todo el éxito que el ser humano puede alcanzar, explotando todo el potencial que cada colaborador pueda demostrar. (P.243).

FIGURA 4 - COMPARACIÓN ENTRE CUATRO TEORÍAS DE CONTENIDO

Teoría de la pirámide de las necesidades	Teoría ERC	Teoría de los dos factores	Teoría de las necesidades adquiridas
Autorrealización	Crecimiento	Motivacionales	Realización
Estima			Poder
Sociales	Relaciones		Afiliación
Seguridad	Existencia	Higiénicos	
Fisiológicas			

Nota: La figura muestra la comparación entre las cuatro teorías de la motivación. Fuente: Comportamiento organizacional. (2004)

- **Teoría de la equidad de Adams:**

Según (Kreitner & Kinicki, 2003), nos indicó que dicha teoría de equidad de Adams, tiene como referencia a la teoría de la disonancia cognoscitiva, tiene como fin que algunas personas están dispuestos a buscar que las cosas que transcurran sean totalmente justos, por parte de ambos lados tanto los colaboradores como hacia los trabajadores.

En esta primera parte del marco teórico, hemos indicado 5 teorías sobre la motivación, llegando a la conclusión que todas las teorías tienen en común las necesidades o factores que son importante en la vida del ser humano sea tanto para el nivel personal como al nivel laboral, que cada persona tiene sus motivaciones personales, se tiene que conocer mucho al individuo para poder satisfacer sus necesidades en todos los aspectos de su vida y que cada individuo también se conozca para que sepa identificar qué es lo que los motiva.

2.2.3.2. Satisfacción Laboral

- Teoría de la discrepancia

En el estudio realizado por Ruiz (2009) indica que Locke se refiere a que:

La Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando por alguna función, es decir las necesidades pueden diferir en intensidad más son las mismas para todo individuo, pero los valores difieren ampliamente en contenido y también en intensidad, las necesidades mueven al hombre hacia los requisitos de una determinada acción, los valores determinan las

elecciones o decisiones así como las reacciones emocionales. Tal cual lo indico Locke menciona que cada individuo tiene sus valores claros de acuerdo con la importancia que cada uno tiene, concluyendo que cada individuo maneja su jerarquía de necesidades y eso va de acorde a los valores.

Se presenta tres elementos que ayudan a la clarificación de la discrepancia:

- La Satisfacción con las dimensiones del trabajo: Esta satisfacción involucra las relaciones afectivas que se puede tener dentro del trabajo, relacionando con el carácter individual que cada persona tiene en el trabajo.
- Descripción de las dimensiones: En cambio en esta dimensión no se involucran las relaciones afectivas, solo es tener un trato cordial con las personas que se trabajan diariamente.
- Relevancia de las dimensiones: Se refiere a todo lo importante relacionado que tiene el trabajo para ofrecer a sus colaboradores.

- **Teoría de Satisfacción de facetas**

En la investigación de Ventura (2012) indica que este modelo que fue desarrollado por Lawler (1973), indica todo el afán que los individuos le ponen a sus funciones que realizan, en otras palabras, es toda la energía y la suficiencia que se aplica en una acción, eso va de acorde a la recompense económica por la labor

que se ha realizado; eso incentiva para que estén motivados a recibir la recompense.

Si cada colaborador sabe de lo que es capaz de lograr dentro de la empresa, si adicional a eso tiene la experiencia y conocimientos para lograr con todas las tareas que se le indique, eso tiene que ser reconocido por parte del área correspondiente a la empresa, incentivando a que ellos mismos puedan ir superando sus metas dentro de la organización, es pieza fundamental que el área de recursos humanos o alta gerencia siempre este evaluando y brindando reconocimientos a los trabajadores, para que así ellos no se desmotiven creando estrategias de motivación, ya sea de manera económica, con ascender de puesto, felicitaciones en frente de todos los trabajadores de la empresa.

- Factores que conducen a niveles altos de satisfacción de los empleados:

según los autores Robbins y Judge (2009), en su investigación ellos indican que existen cuatro factores que dirigen hacia la satisfacción de los colaboradores en su organización, que los reten con nuevas funciones o responsabilidades laborales, que puedan obtener bonificaciones extras y que seas justas de acuerdo a la labor que realicen, que el ambiente donde se labore sea el adecuado y que la relación con los compañeros de trabajo sea amigable. (p.93).

- Labor que plantee retos mentales: los individuos tienen tendencia a elegir puestos de trabajos que brinden ocasiones de crecimiento donde puedan usar sus conocimientos, habilidades, aptitudes, experiencia lo puedan emplear dentro de sus funciones diarias y que

ellos obtengan un feedback de cómo se van desarrollando en su trabajo.

- **Recompensas equitativas:** Los trabajadores en este factor manifiestan que quieren recibir sus pagos de manera justa, de acorde a la función que ellos están desarrollando, que los salarios no sean menores a como esta en el Mercado laboral, que esta remuneración pueda cumplir con sus expectativas. Si los trabajadores observan que el salario es justo de acuerdo con los que ellos realizan, esto reflejaría en ellos una satisfacción para seguir Adelante con su puesto y seguir esforzándose.
- **Condiciones apropiadas de trabajo:** Es importante el ambiente laboral, donde los trabajadores pasan la gran mayoría de horas dentro de este espacio, compartiendo con otras personas, tener un ambiente cómodo donde puedan cumplir con sus funciones diarias, el espacio donde se trabaja tiene que ser seguro no puede ser un lugar incomodo, porque eso genera una insatisfacción, influye también que su centro de labores este cerca a su domicilio, sé que eso no aplica en todos los casos, que también cuenten con todas las herramientas como laptops, instalaciones básicas que sean limpias para el uso de los trabajadores.
- **Compañeros colaboradores:** En este factor indica que adicional a que las personas obtienen logros económicos, tangibles, etc. También es importante la relación que se pueda tener con las

personas que ellos trabajan, ya que comparten todos los días muchas horas al día, es decir, tener interacción social, que se puedan entender bien, que lleguen acuerdos en temas laborales de la manera más respetuosa, que les permita trabajar en equipo. Eso motiva al personal a trabajar en conjunto logrando los objetivos de la empresa. Asimismo, la relación que se tenga con el jefe directo también es importante que sea buena, con un trato respetuoso por parte de ambos, eso genera confianza entre trabajador y jefe, logrando más comunicación, empatía durante las jornadas laborales.

- **Características de la satisfacción laboral**

Según Foley (2006) manifiesta que, en la satisfacción laboral se presentan diferentes características de acuerdo con los distintos puntos de vista: Es valioso que los trabajadores se involucren con los objetivos y que en conjunto trabajen para poder alcanzarlos. (p.189)

- Contribución personal: en la investigación de Daza (2007):

Indica que confiar en los valores que la compañía comparte con su personal y que estos estén alineados con ellos, logra mantener satisfecho a las personas que trabajan en ese lugar. En algunos puestos de trabajos las tareas que tienen son repetitivas, que quizás en algunos casos no tienen mucha relevancia, por ejemplo: archivar documentos, enviar sobres, contestar emails que ya tienen un formato predeterminado, marcar números, etc. En esos casos

algunos colaboradores no logran satisfacción laboral, debido a que piensan que no están aportando mucho a la empresa. (p.27-28).

- Colegas: En esta característica como ya lo había mencionado antes, es importante la relación que se concrete dentro del ambiente laboral, quizás en algunas ocasiones algunos trabajadores pueden compatibilizar más con otras personas y en otras ocasiones solo mantener una comunicación laboral, pero siempre manteniendo un respeto hacia el otro, no es todos los trabajos por el hecho de que tengan que trabajar juntos no significa que tienen que hacer una amistad.
- Justicia: Esta característica es valiosa en los aspectos del salario, oportunidades de crecimiento, trato diario con sus compañeros y jefes, la imparcialidad en las situaciones que se puedan presentar, creo que eso es un elemento fundamental que genera la satisfacción laboral. En algunas ocasiones el trato con los trabajadores no es Bueno debido a diferencias de opiniones, religión, género, por creencias religiosas, lo cual eso hace que algunas personas no tengan tolerancia y el trato sea malo, ocasionando una insatisfacción laboral generando que los trabajadores tengan la idea de cambiarse de trabajo, También cuando hay diferencias en el sueldo entre los compañeros de una misma área, debido porque quizás un obtenga más afinidad con

el jefe, todo eso es un conjunto de cosas que genera mucha insatisfacción laboral.

- **Factores determinantes de la satisfacción laboral**

- Condiciones físicas y/o materiales: En su investigación Montes (2018) indica según el Chiavenato (2009):

Se refiere que el estado material, son situaciones que el trabajador está laborando, donde tiene que ser un ambiente seguro, donde ellos asistan y tengan toda la seguridad, que se respeten las normas del lugar, para que se pueda evitar algún accidente laboral, de todas maneras, un accidente puede pasar, pero la idea es evitarlos, se tiene que evitar trabajar en un lugar con ambientes laborales que no favorecen a los colaboradores. (p.47).

- Beneficios laborales y/o remunerativos: En su investigación Daza (2007) indica que la recompensación económica, que reciben a cambio de su trabajo, esto adquiere una importancia debido a que con su sueldo ellos satisfacen sus necesidades básicas, si reciben un incentive adicional eso brinda status, debido a que el colaborar se siente reconocido y seguro por su labor que está brindando a la empresa. (p.28).

- Políticas administrativas: En el estudio de investigación de Palma (2005), indica que las normas administrativas están vinculadas con la conducta que tiene la empresa, generando que los colaboradores de manera personal o grupal. (p.24)

Este factor hace referencia al compromiso que se tiene con las normas, políticas de la empresa, lineamientos organizacionales, que rigen en la organización y que está vinculado para los trabajadores.

- Relaciones interpersonales: este factor se refiere a la relación amical o laboral que se tenga con los otros trabajadores, es lograr un ambiente armónico donde se pueda trabajar, discutir opiniones con respecto, que el trato con la directiva de la empresa sea amable, que los haga sentir en comodidad de asistir al trabajo diario.
- Realización personal: según Palma (2005), manifiesta que el ambiente laboral si influye con el rendimiento de los colaboradores en distintas maneras, en algunos casos esta influencia puede ser positiva y en otras ocasiones negativas generando eso la motivación sobre los empleados, decidiendo ellos como será sus actitudes hacia la empresa. (p.51).

- Desempeño de tareas: en su estudio de investigación Montes (2018) indica según Santander (2012):

El desempeño de tareas se ve reflejado en la conducta o actitudes que el colaborador puede tener, esto tiene que generar que ellos cumplan con sus deberes o responsabilidades de manera efectiva. (p.52)

- Relación con la autoridad: En este agente indica la relación laboral que se puede tener con su jefe directo, el trato que se tenga de acuerdo con las actividades diarias que se ejercen. Es importante que los jefes muestren interés con sus trabajadores, revisando que es lo que hacen, como están cumpliendo sus metas, felicitando si el trabajador logro llegar a la meta indicada, tener comunicación asertiva con ellos, para crear un vínculo de confianza y comunicación.

2.3. Estado del arte

En la primera teoría de la motivación y la cual hemos aplicado en la presente investigación, es la teoría de Maslow donde el resto de los autores lo toman como parte inicial para crear otras teorías de la motivación, en este caso esta teoría menciona 5 necesidades que inicia de menos a más esto se puede demostrar en el ámbito personal y organizacional.

La primera necesidad incluye las necesidades básicas del ser humano como el descanso, vivienda, alimentos, etc. Que es lo principal para poder sobrevivir, segunda necesidad es de seguridad donde el ser humano tiene que buscar una estabilidad, seguridad en las actividades que el realice en vida, la tercera necesidad es de afiliación, es decir sentirse bien en el lugar donde trabaja, sentir la compatibilidad con sus compañeros de trabajo, tener el sentido de pertenencia dentro de la organización, la cuarta necesidad es de reconocimiento se refiere al que ser humano tiende a lograr sus metas, logros, que todo lo que realice dentro de la empresa, sea reconocido. Por último, la quinta necesidad es de autorrealización donde el individuo llega a cumplir las metas que él se ha propuesto, sentirse satisfecho con lo que él va logrando.

En la segunda teoría de la motivación de Herzberg que está basándose en los factores intrínsecos o higiénicos, que tiene como base a la jerarquía de necesidades de Maslow, en este factor se incluye a la necesidad fisiológicas y necesidad de seguridad que es parte fundamental del ser humano, que se tiene que satisfacer, después el otro factor es extrínseco o motivacionales, relacionando con las necesidades de afiliación, reconocimiento y de autorrealización, donde el ser humano logra otras metas en el ámbito organizacional, donde se reconoce su conocimiento, aptitudes, etc.

En la tercera teoría de la motivación de Teoría de las necesidades de McClelland, basada en el comportamiento del humano y se divide en 3 necesidades básicas, la primera es la necesidad de realización, es donde el individuo busca lograr éxito, la excelencia, adquirir nuevos conocimientos en otros

rubros, esto es algo que la gran mayoría de personas tenemos que es lograr el éxito, sé que la definición de éxito para todos no es igual, debido a que cada persona tiene diferentes motivaciones en su vida, pero eso genera que cada quien busque ser mejor en el rubro que se desarrolle.

La segunda necesidad de poder se refiere a manejar o incentivar a otras personas a que puedan tener otra actitud o manera de hacer las cosas, es decir mandar de manera correcta para que puedan lograr las cosas eficientemente.

La tercera necesidad es de afiliación, quiere decir, donde el ser humano se relaciona o crea nuevas amistades o de compañerismo, es el sentir que se siente dentro de un equipo, donde su opinión es valiosa y respetada.

La cuarta teoría de la motivación que hemos explicado en el marco teórico se refiere a la teoría ERC por el psicólogo Clayton Alderfer que se basó con la jerarquía de las necesidades de Maslow, se divide en tres necesidades: la primera necesidad es de existencia, se refiere a la supervivencia que tenemos todos, que sea de manera adecuada, que el individuo se sienta satisfecho con estas necesidades básicas. La segunda es la necesidad de relaciones, cuando el ser humano interactúa con otras personas, crean vínculos, se sienten cómodos con las personas que se relacionan y si en algún momento no se sienten así, tienen el poder de alejar a esas personas. Por último, la necesidad de crecimiento, aquí se unen las dos necesidades de Maslow que es la necesidad de reconocimiento y autorrealización, donde el individuo busca desarrollarse en varios ámbitos de su vida, busca reconocimiento personal y a nivel organizacional, lograr nuevas metas en su vida.

Finalmente, en la última teoría de la equidad de Adams, se refiere a que las personas están motivadas a perseguir que las cosas sean justas, equitativas en las cosas que pasan en la vida diaria, también organizacional, están motivados por la justicia. Estas 5 teorías que hemos mencionado de cada autor son parecidas pero cada una tiene algo que las diferencia que eso permite que se pueda identificar para cada ser humano.

En la segunda variable que es la satisfacción laboral, de la cual hemos la primera teoría que hemos expuesto es sobre la teoría de las discrepancias que se basa en tres elementos: el primer elemento es la satisfacción con las dimensiones del trabajo se puede interpretar de la manera en cómo las relaciones que se tienen en el trabajo pueden satisfacer tu estadía en ese lugar, el segundo elemento que es descripción de las dimensiones se interpreta de la actividades que uno realiza dentro de sus puesto de trabajo, llevando a eso a la satisfacción y por la ultimo el tercer elemento que es la relevancia de las dimensiones se dice sobre la importancia que cada colaborador le puede dar a su trabajo.

La segunda teoría sobre la satisfacción laboral es sobre la teoría de las facetas, se dice que es la toda la relevancia que le ponemos a desarrollar las funciones dentro del puesto de trabajo es sobre la energía, esfuerzo que se le empeña a las cosas que uno realiza.

Las circunstancias que manejan a categorías altos de satisfacción, esto se divide en 4 factores importantes: Labor que plantee retos mentales, esto quiere decir que los trabajadores están en constante búsqueda de un puesto de trabajo que los

rete mentalmente, que los invite a salir de su zona de confort, que puedan seguir adquiriendo conocimiento y aportando con toda la sabiduría que tienen dentro sus trabajos, la siguiente es recompensas equitativas lo que buscan los trabajadores es que por su desempeño que aporta a la empresa, obtengan beneficios justos a lo que ellos han venido desarrollando. Las condiciones apropiadas de trabajo es pieza fundamental porque es donde ellos pasan la mayoría de las horas, se tienen que sentir cómodos donde ellos estén laborando, por último, compañeros colaboradores, que es como se relacionan con las personas que los rodean, llegar a lograr un compañerismo y en otras ocasiones amistades dentro del trabajo que el principal motivo es crear un buen ambiente laboral.

Las características de la satisfacción laboral están formadas por: contribución personal, colegas y justicia, que es lo que lo que cada trabajador puede aportar en la empresa, la relación que tiene con sus compañeros de trabajo y finalmente justicia que tiene que ser igual para todos, en las diferentes situaciones que se pueda presentar.

Los factores determinantes de la satisfacción laboral engloban todo lo que hemos mencionado anteriormente como la parte remunerativa, las relaciones dentro del trabajo, el espacio donde se trabaja, el trato que se tiene con los jefes, que las actividades que desarrolle los motive a diario y que con eso logre un crecimiento personal y profesional.

2.4. Definición de términos básicos

- a. Motivación: la sucesión que repercute en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que efectúa para lograr un objetivo. (Robbins & Judge, 2009).
- b. Factores extrínsecos: Estos factores no brindan mucha satisfacción, solo es evitar que no sientan insatisfacción y son situaciones ajenas al trabajo. (Chiavenato, 2004).
- c. Factores intrínsecos: Se refieren a todo lo que el individuo pueda realizar en su puesto de trabajo, generando que se sientan satisfechos con lo que vienen desarrollando. Esto genera una satisfacción diaria y duradera, debido a que se sienten bien realizando dichas actividades. (Chiavenato, 2004).
- d. Necesidad de realización: Es el poder lograr el éxito, llegar a lograr los objetivos de manera eficiente, buscar que todo eso esté relacionado con las normas determinadas. (Chiavenato, 2004).
- e. Satisfacción laboral: Es la conducta del evaluado en la búsqueda de los motivos trazados, con esto sería necesario crear estrategias personales para que se pueda obtener los objetivos definidos. (Chiavenato, 2004).

- f. Teoría de la Equidad: Es un modelo de motivación que explica la forma en que las personas luchan por la equidad y justicia en los intercambios sociales y las relaciones de estira y afloje. (Kreitner & Kinicki, 2003),
- g. Teoría de la discrepancia: se refiere a los valores laborales que tienen importancia para el individuo y que se puede lograr de acuerdo con el desempeño que ellos ejecutan con respecto a las funciones, las necesidades se pueden medir en diferentes intensidades. (Locke).
- h. Teoría de las facetas: es toda la energía y la suficiencia que se aplica en una acción, eso va de acorde a la recompense económica por la labor que se ha realizado; eso incentiva para que estén motivados a recibir la recompense. (Lawler, 1973).
- i. Necesidades fisiológicas: en estas necesidades fisiológicas involucra las remuneraciones y prestaciones, también el horario de trabajo es importante, que se tenga el intervalo de descanso y por último la comodidad física dentro de la organización. (Chiavenato, 2004).
- j. Necesidades de seguridad: De tener seguridad, resguardo y seguridad en el puesto de trabajo que se viene desarrollando. (Chiavenato, 2004).
- k. Necesidades de afiliación: es las relaciones que se tiene con las personas que se trabaja, que se puede llegar a tener relaciones de compañerismo, de amistad, tener un trato agradable con el jefe directo y todas las personas que trabajan en la organización. Chiavenato, 2004).

- l. Necesidades de reconocimiento: es una de las necesidades con mayor nivel debido a que es la importancia que le brindamos a los reconocimientos, todo el esfuerzo que se ha realizado con su trabajo. (Chiavenato, 2004).
- m. Necesidades de autorrealización: logrando que el individuo a satisfacer sus ganas de lograr todo lo que se proponga, con esfuerzo, dedicación, con todas las habilidades y capacidades. (Chiavenato, 2004).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis General

H₁: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

3.1.2. Hipótesis Específicas

H₁: Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₀: Las necesidades fisiológicas no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₁: Las necesidades de seguridad se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023

H₀: Las necesidades de seguridad no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₁: Las necesidades de afiliación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₀: Las necesidades de afiliación no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₁: Las necesidades de reconocimiento se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₀: Las necesidades de reconocimiento no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₁: Las necesidades de autorrealización se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

H₀: Las necesidades de autorrealización no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

3.2. Las variables de estudio y su operacionalización

- Variable 01: La motivación

La motivación tiene 5 dimensiones y en cada una de ellas tiene 3 indicadores que lo detallaremos a continuación:

TABLA 2 - INDICADORES DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN

Variab les	Dimensiones	Indicadores
Motivación	NECESIDAD FISIOLÓGICAS	Remuneraciones y prestaciones
		Comodidad física
		Intervalo de descanso
	NECESIDAD SEGURIDAD	Seguridad
		Estabilidad de empleo
		Protección
	NECESIDAD AFILIACIÓN	Relación con el jefe
		Amistad de los compañeros
		Sentido de pertenencia
	NECESIDAD RECONOCIMIENTO	Reconocimiento laboral
		Respeto
		Prestigio
NECESIDAD AUTORREALIZACIÓN	Crecimiento personal	

Nota: Elaboración propia

- Variable 02: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral tiene 2 dimensiones y en cada una de ellas tiene 4 indicadores que lo detallaremos a continuación:

TABLA 3 - INDICADORES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
SATISFACCIÓN LABORAL	A nivel personal	Salud Valor económico Relaciones familiares Relaciones amicales o amorosas
	A nivel organizacional	Ausentismo Abandono Productividad Comportamientos inadecuados Protestas

Nota: Elaboración propia

3.3. Matriz de operacionalización de Variables

TABLA 4 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
VI: MOTIVACIÓN	(Maslow & Clemente, 1991) indica que la motivación es lo que incentiva al ser humano a cumplir con sus necesidades. Explica que su teoría de la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas en todo momento de su vida tienen que cubrir.	(Chiavenato, 2004) indica que la teoría de la Motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. (p.241)	Necesidades fisiológicas	Remuneraciones y prestaciones Comodidad física Intervalo de descanso	1 al 3	Escala de Likert
			Necesidades de seguridad	Seguridad Estabilidad de empleo Protección	4 al 6	
			Necesidades de afiliación	Relación con el jefe Amistad de los compañeros Sentido de pertenencia	7 al 9	
			Necesidades de reconocimiento	Reconocimiento laboral Respeto Prestigio	10 al 12	
			Necesidades de autorrealización	Crecimiento personal	13	

Nota: Elaboración propia

TABLA 5 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V2: SATISFACCIÓN LABORAL	Para Chiavenato (1999), la satisfacción laboral está relacionado con el clima organizacional y el rendimiento laboral. Esto quiere indicar, que los niveles de satisfacción del colaborador, influye en el desempeño de los colaboradores. Es decir, con los niveles de satisfacción del empleado, influye para que los colaboradores puedan obtener resultados.	Para Lok y Crawford (2004) la satisfacción laboral se puede evaluar en dos dimensiones globamente, tanto como a nivel personal y nivel organizacional, en el ultimo caso a la gerencia plantear soluciones y estrategias que permitan tener empleados satisfechos, esto se verá reflejado positivamente en la organización.	A Nivel personal	Salud Valor económico Relaciones familiares Relaciones amorosas o amicales	14 al 17	Escala de Likert
			A Nivel organizacional	Ausentismo Abandono Productividad Comportamientos inadecuados Protestas	18 al 22	

Nota: Elaboración propia

3.4. Matriz lógica de consistencia

TABLA 6 - MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	¿De qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	VARIABLE 01: La Motivación	Necesidades fisiológicas	Remuneraciones y prestaciones Comodidad física Intervalo de descanso	Tipo: Aplicado
					Necesidades de seguridad	Seguridad Estabilidad de empleo Protección	Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional
					Necesidades de afiliación	Relación con el jefe Amistad de los compañeros Sentido de pertenencia	Diseño: No Experimental Método: Deductivo-Hipotético
					Necesidades de reconocimiento	Reconocimiento Laboral Respeto Prestigio	Corte: Transversal Población: 50 Trabajadores (censo) Instrumento: Cuestionario
					Necesidades de autorrealización	Crecimiento personal	

TÍTULO	PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	¿De qué manera las necesidades fisiológicas se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades fisiológicas y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	VARIABLE 02: Satisfacción Laboral	A Nivel personal	Salud	Tipo: Aplicado Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional Diseño: No Experimental Método: Deductivo-Hipotético
	¿De qué manera las necesidades de seguridad se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades de seguridad y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades de seguridad se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.			Valor económico Relaciones familiares Relaciones amorosas o amicales	
	¿De qué manera las necesidades de afiliación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades de afiliación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades de afiliación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.			Ausentismo	
	¿De qué manera las necesidades de reconocimiento se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades de reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades de reconocimiento se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.			Abandono	
	¿De qué manera las necesidades de autorrealización se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades de autorrealización se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.			Productividad	
					A Nivel organizacional	Comportamientos inadecuados Protestas	Población: 50 Trabajadores (censo) Instrumento: Cuestionario

Nota: Elaboración propia

CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1. Tipo, enfoque, alcance y método de investigación

4.1.1. Tipo

De acuerdo para Murillo (2008):

La investigación aplicada se hace referencia como “investigación práctica o empírica”, que tiene como objetivo buscar aplicar los conocimientos que se han logrado, finalizando con la implementación de la práctica que está basada en la investigación. (p. 159)

En esta ocasión la investigación es aplicada ya que se indagó la satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos aplicando la jerarquía de necesidades de Maslow.

4.1.2. Enfoque

Se indica según Sampieri (2014) que, de acuerdo con el enfoque cuantitativo, se busca explicar, busca describir, explicar, constatar y anunciar los fenómenos, para poder acreditar teorías. De igual manera, la recolección de datos con instrumentos estandarizados y aprobados, comprobando su confiabilidad; logrando medir con exactitud las variables del estudio.

4.1.3. Alcance

Se aplica el alcance descriptivo – correlacional, según Hernández et al. (2010), la finalidad es lograr encontrar la relación que tiene que haber entre dos a más conceptos, teorías, variables dentro de un contexto peculiar. (p. 81). Esto lo aplicaremos a la relación entre la motivación y la satisfacción en una empresa que brinda servicios dermatológicos.

4.1.4. Método

Se usará el método deductivo - hipotético ya que partimos de identificar un problema dentro de la empresa, luego formar una hipótesis, que accede a nuevas conclusiones y predicciones, continuando con las reglas de la deducción, que finalmente tienen que ser validadas.

4.2. Diseño y corte de investigación

4.2.1. Diseño

Es de no experimental porque no realizaremos ningún mal manejo de las variables y se evaluará tal como está sucediendo en su estado natural. Según Hernández et al. (2010), indica que la investigación no experimental, reside en los estudios que se efectúan sin necesidad de manejar de manera incorrecta las variables y solo es acatar que los fenómenos surgen de manera natural para después estudiarlo. (p. 149).

4.2.2. Corte

Se uso el corte transversal, según Sampieri (2003), el diseño transversal es cuando se recoge información en un solo instante y en solo momento, con la finalidad de detallar las variables y si existe vínculo entre ellas.

4.3. Población de la investigación

4.3.1. Censo

En el estudio de investigación, la población es de 50 trabajadores es decir que se realizaría un censo, según Hernández y Col (2006), indica que el censo poblacional es un número de individuos con el fin de difundir los resultados.

Según Sabino (2002), describe al censo poblacional como el estudio de investigación que se usa todos los componentes disponibles de una población que está definida.

4.4. Instrumentos de obtención de datos

En la presente investigación, se realizó un cuestionario de 22 preguntas que estuvo dirigido a los 50 trabajadores de la empresa que brinda servicios dermatológicos. Según Méndez (2009), indica que la técnica de observación por medio de encuesta, que es la recopilación de datos que se realiza a través de formularios, se permite medir el conocimiento de las motivaciones, las opiniones de las personas que están en correlación con el objeto de estudio.

- **Dimensiones de la Motivación:**

En la presente encuesta se tuvo que dividir en las dimensiones de motivación y cada uno con sus indicadores:

TABLA 7 - CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN

CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES	NRO. DE PREGUNTA
Motivación	NECESIDAD FISIOLÓGICAS	Remuneraciones y prestaciones	Nro. 1
		Comodidad física	Nro. 2
		Intervalo de descanso	Nro. 3
	NECESIDAD SEGURIDAD	Seguridad	Nro. 4
		Estabilidad de empleo	Nro. 5
		Protección	Nro. 6
	NECESIDAD AFILIACIÓN	Relación con el jefe	Nro. 7
		Amistad de los compañeros	Nro. 8
		Sentido de pertenencia	Nro. 9
	NECESIDAD RECONOCIMIENTO	Reconocimiento laboral	Nro. 10
		Respeto	Nro. 11
		Prestigio	Nro. 12
	NECESIDAD AUTORREALIZACIÓN	Crecimiento personal	Nro. 13

Nota: Elaboración propia

- **Dimensiones de la Satisfacción laboral:**

En la presente encuesta se tuvo que dividir en las dimensiones de satisfacción laboral y cada uno con sus indicadores:

TABLA 8 - CATEGORIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	NRO. DE PREGUNTA
A NIVEL PERSONAL	Salud	Nro. 14
	Valor económico	Nro. 15
	Relaciones familiares	Nro. 16
	Relaciones amicales o amorosas	Nro. 17
A NIVEL ORGANIZACIONAL	Ausentismo	Nro. 18
	Abandono	Nro. 19
	Productividad	Nro. 20
	Comportamientos inadecuados	Nro. 21
	Protestas	Nro. 22

En esta ocasión usamos la escala de Likert que tiene una valoración del 1 al 5, donde cada escala significa:

TABLA 9 - ESCALAS DE LIKERT

Opciones de respuesta	Escala de Likert
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nota: Elaboración propia

4.4.1. Validez y confiabilidad del instrumento

4.4.4.1. Validez del instrumento

Fu valorado por juicio de expertos en diferentes especialidades, donde ellos validaron cada pregunta de la encuesta brindando sus observaciones y realizando recomendaciones de acuerdo con su trayectoria profesional:

TABLA 10 - VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Cargo	Nombres y Apellidos	DNI	Especialidad
Dr.	Jorge Luis Escalante Flores	9390378	Marketing
Mag.	Renzo Daniel Minchola Guardia	45614158	Logística
Mag.	Carlos Alberto Méndez Vicuña	07128084	Administración

Nota: Elaboración propia

4.4.2. Confiabilidad

Usaremos para identificar la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach, Según Hernández et al. (2008) se enfoca en una fórmula donde hallaremos el grado de consistencia que esta interna y exactitud que disponen los instrumentos de medición. Se hace mención del grado de aplicación de instrumentos reiteradas al mismo objeto brindado resultados similares.

TABLA 11 - RANGOS DE ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0,9$	Muy alta
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Alta
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Baja
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Muy baja
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: Elaboración propia

Se puede verificar que los resultados de la encuesta que fue desarrollado por 50 colaboradores y que tuvo 22 preguntas que fueron creadas con el fin de indicar la confiabilidad del instrumento.

TABLA 12 - RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE CASOS DE LA INVESTIGACIÓN

	N	%
Casos	Válido	50
	Excluido	0
	Total	50

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

Nota: Elaboración propia

TABLA 13 - COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH DE LA INVESTIGACIÓN

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.784	22

Nota: Elaboración propia

Podemos interpretar que el coeficiente de Alfa de Cronbach es un 0.784% dando como resultado en la investigación que es aceptable.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se usó el método de la recolección de datos lograda a través del cuestionario que se realizará a los colaboradores de la empresa dermatológica, ubicada en Lima; la información recolectada fue ingresados a través del programa SPSS.

4.6. Procedimiento de ejecución de estudio:

Se ejecutó en el proceso de preparación de cada paso y que detallaremos a continuación:

- Determinar el problema de estudio para luego elaborar el planteamiento, diagnóstico a través del Dafo cruzado, adicional también el pronóstico y control.
- Planteamiento del problema principal y secundarios, objetivos generales y específicos.
- Búsqueda de tesis para los antecedentes nacionales e internacionales.

- Búsqueda de autores para completar el marco teórico, marco legal, marco histórico.
- Planteamiento de la hipótesis general y de las hipótesis específicas.
- Preparación de la matriz de consistencia y operacionalización de las variables
- Preparación de la metodología de la investigación.
- Elaboración y comprobación de la encuesta por juicio de expertos
- Recolección de datos a través del cuestionario y análisis de resultados.
- Realización del informe final.
- Sustentación de discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

CAPITULO V

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

5.1. Análisis e interpretación de los resultados

5.1.1. Análisis e interpretación de los resultados sociodemográficos y descriptivos

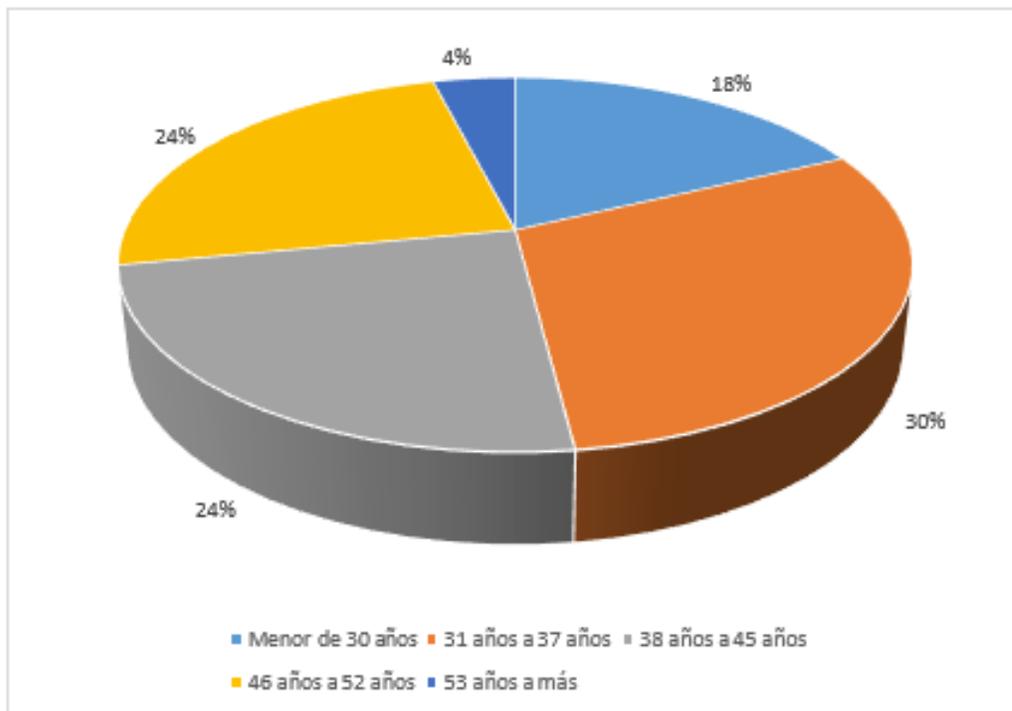
En la investigación se enseñarán tablas y figuras que colaborarán con el análisis que se ha obtenido a través del cuestionario que completaron los 50 colaboradores de la empresa que brinda servicios dermatológicos.

➤ Resultados Sociodemográficos

TABLA 14 - RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE EDAD

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)
Menor de 30 años	9	18%	18%
31 años a 37 años	15	30%	30%
38 años a 45 años	12	24%	24%
46 años a 52 años	12	24%	24%
53 años a más	2	4%	4%
TOTAL	50	100%	100%

Nota: Elaboración propia

FIGURA 5 - RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE EDAD

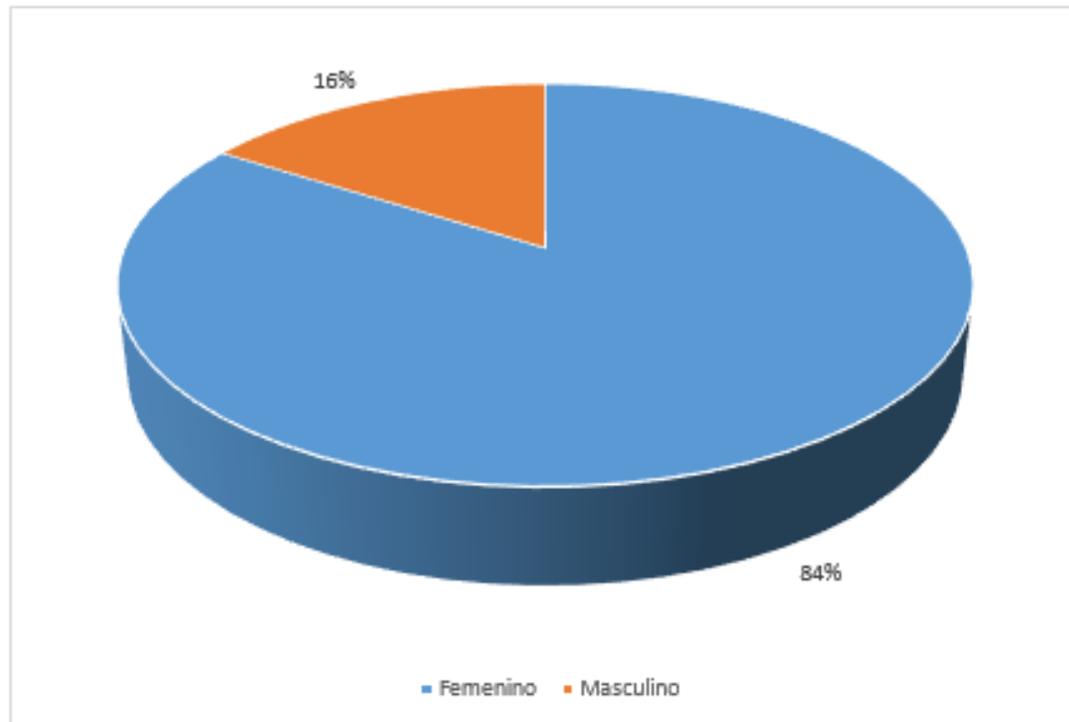
Nota: Elaboración propia

En la tabla N.º 14 y figura N.º 5 se puede analizar que el 18% de encuestados es menor de 30 años, el 30% de 31 a 37 años, el 24% de 38 a 45 años, el 24% tiene de 46 a 52 años y el 4% tiene de 53 años a más.

TABLA 15 - RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE GÉNERO

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)
Femenino	42	84%	84%
Masculino	8	16%	16%
TOTAL	50	100%	100%

Nota: Elaboración propia

FIGURA 6 - RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE GÉNERO

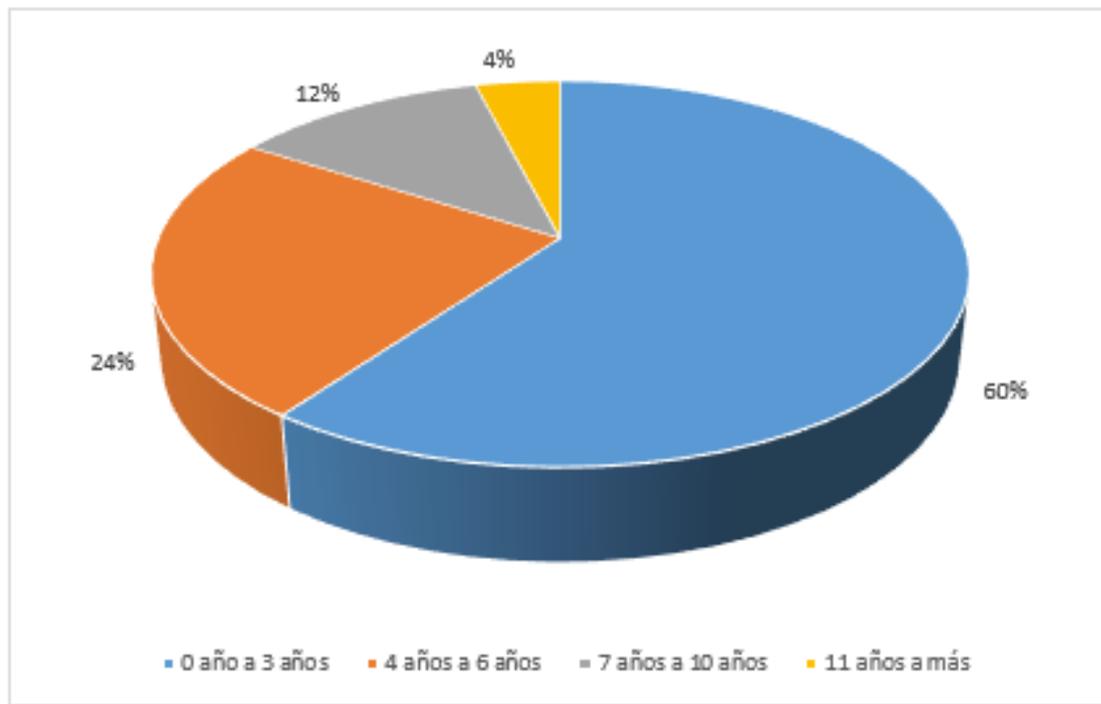
En la tabla N.º 15 y figura N.º 6 se muestra que el 84% de los trabajadores que completaron con el llenado del cuestionario fueron mujeres y 16% fueron hombres.

TABLA 16 - RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)
0 año a 3 años	30	60%	60%
4 años a 6 años	12	24%	24%
7 años a 10 años	6	12%	12%
11 años a más	2	4%	4%
	50	100%	100%

Nota: Elaboración propia

FIGURA 7 - RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE ANTIGÜEDAD DEL TRABAJADOR



Nota: Elaboración propia

En la tabla N.º 16 y figura N.º 7 se observa que el 60% representan los trabajadores que tienen una antigüedad de 0 a 3 años, el 24% son los trabajadores que tienen una antigüedad de 4 a 6 años y el 12% cuentan con una antigüedad de 7 a 10 años, por último 4% representan los trabajadores con antigüedad de 11 a más años.

➤ **Resultados descriptivos:**

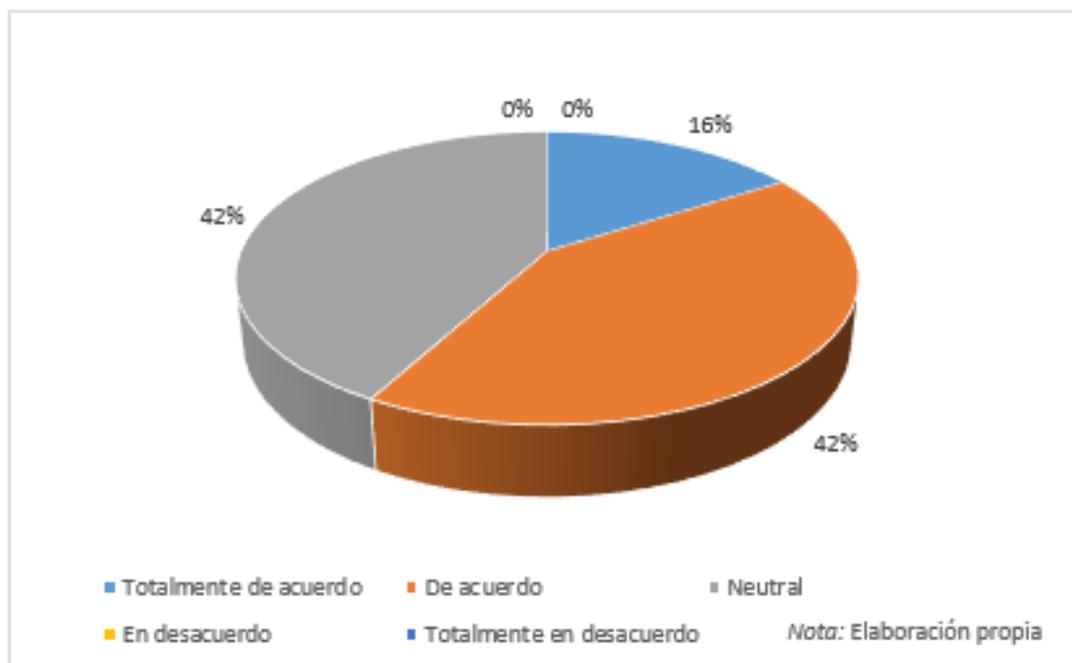
TABLA 17 - INDICADOR CATEGORÍA DE REMUNERACIONES Y PRESTACIONES

1. ¿Considera que su remuneración cubre su alimentación básica?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	16%
De acuerdo	21	42%
Neutral	21	42%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Datos del cuestionario

FIGURA 8 - INDICADOR CATEGORÍA DE REMUNERACIONES Y PRESTACIONES



En la figura N.º 8, se proyecta que el 16 % de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que su remuneración cubre su alimentación básica, el 42% están de acuerdo, el 42% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0 % de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

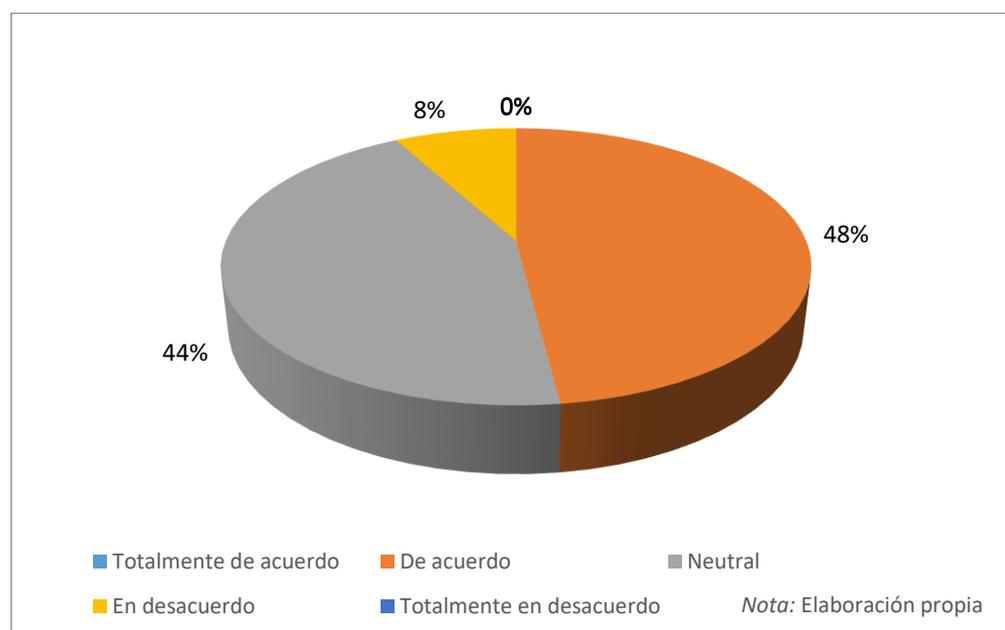
TABLA 18 - INDICADOR CATEGORÍA DE COMODIDAD FÍSICA

2. ¿Siente usted comodidad en el ambiente que la empresa le ofrece?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	24	48%
Neutral	22	44%
En desacuerdo	4	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 9 - INDICADOR CATEGORÍA DE COMODIDAD FÍSICA



En la figura N.º 9, se proyecta que el 0 % de los 50 trabajadores interrogados están totalmente de acuerdo con el ambiente que la empresa les ofrece, el 48% están de acuerdo, el 44% se encuentra neutral, el 8% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0 % de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

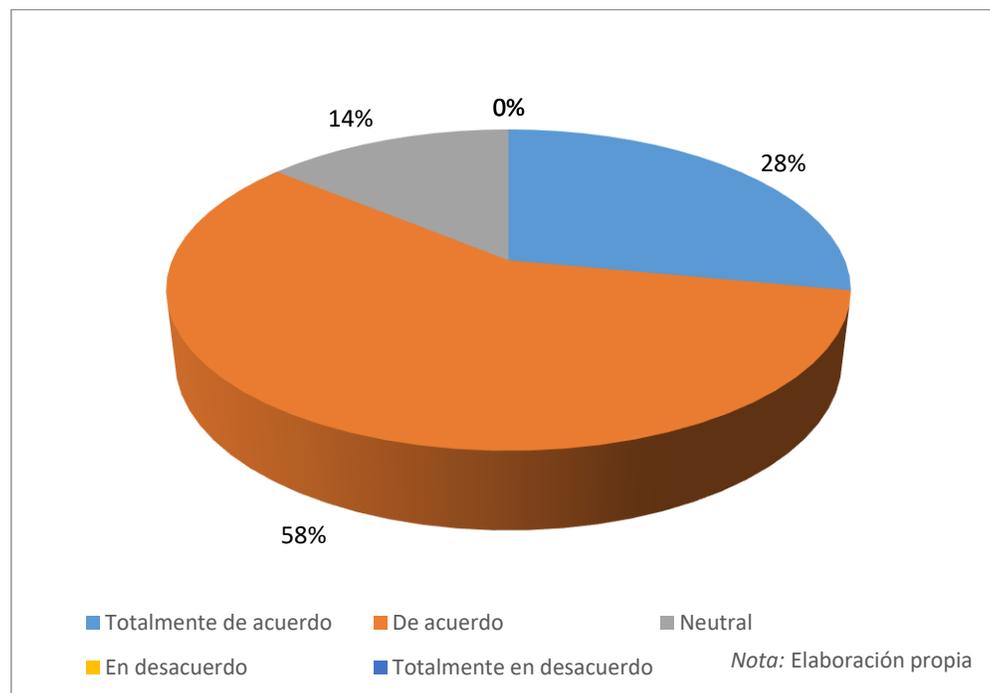
TABLA 19 - INDICADOR CATEGORÍA DE INTERVALO DE DESCANSO

3. ¿CREE QUE CUMPLIR CON SUS HORAS DE SUEÑO BRINDA MEJOR PRODUCTIVIDAD EN SU HORARIO LABORAL?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	28%
De acuerdo	29	58%
Neutral	7	14%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 10 - INDICADOR CATEGORÍA DE INTERVALO DE DESCANSO



En la figura N.º 10, se proyecta que el 28 % de los 50 trabajadores interrogados están totalmente de acuerdo con que cumplir con las horas de sueño brinda mejor productividad en el horario laboral, el 58% están de acuerdo, el 14% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

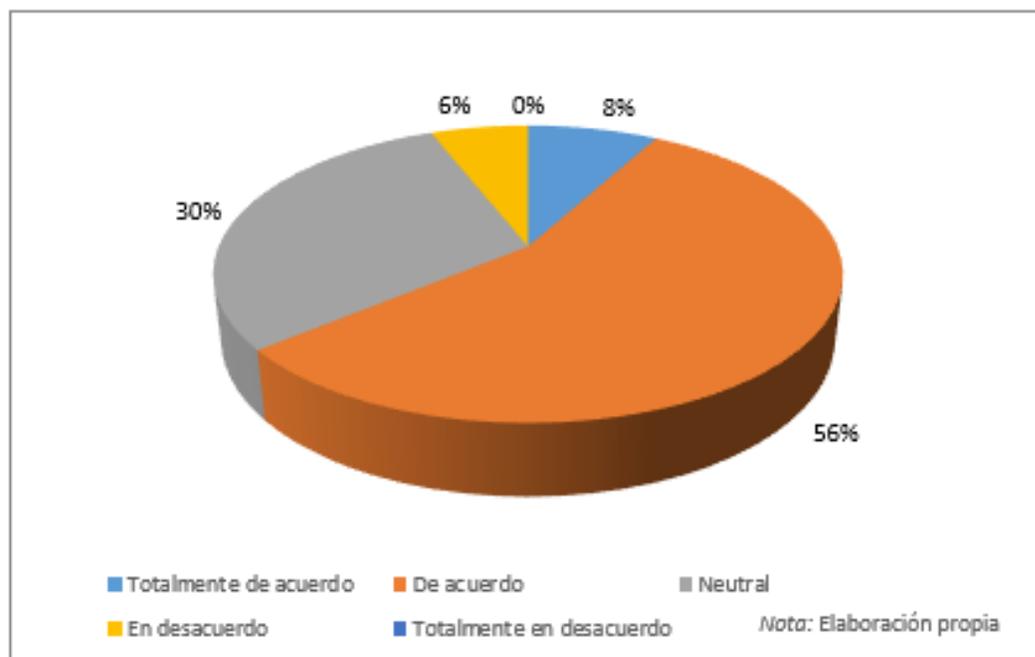
TABLA 20 - INDICADOR CATEGORÍA DE SEGURIDAD

4. ¿Se siente seguro en el puesto de trabajo que usted viene realizando?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	8%
De acuerdo	28	56%
Neutral	15	30%
En desacuerdo	3	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 11 - INDICADOR CATEGORÍA DE SEGURIDAD



En la figura N.º 11, se proyecta que el 8 % de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que se sienten seguro en su puesto de trabajo, el 56% están de acuerdo, el 30% se encuentra neutral, el 6% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

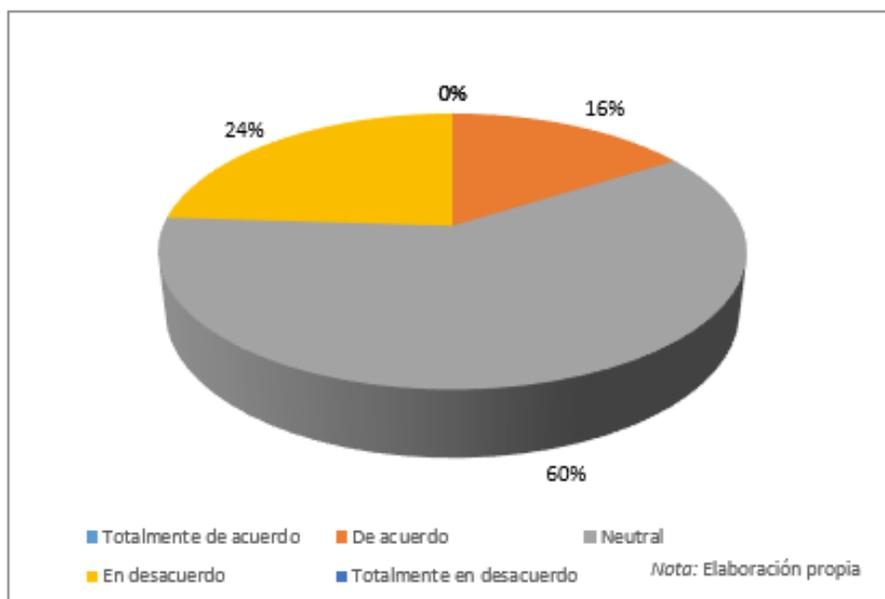
TABLA 21 - INDICADOR CATEGORÍA DE ESTABILIDAD DE EMPLEO

5. ¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	16%
Neutral	30	60%
En desacuerdo	12	24%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 12 - INDICADOR CATEGORÍA DE ESTABILIDAD DE EMPLEO



En la figura N.º 12, se proyecta que el 0 % de los 50 trabajadores interrogados están totalmente de acuerdo con que se realizan despidos frecuentes, el 16% están de acuerdo, el 60% se encuentra neutral, el 24% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

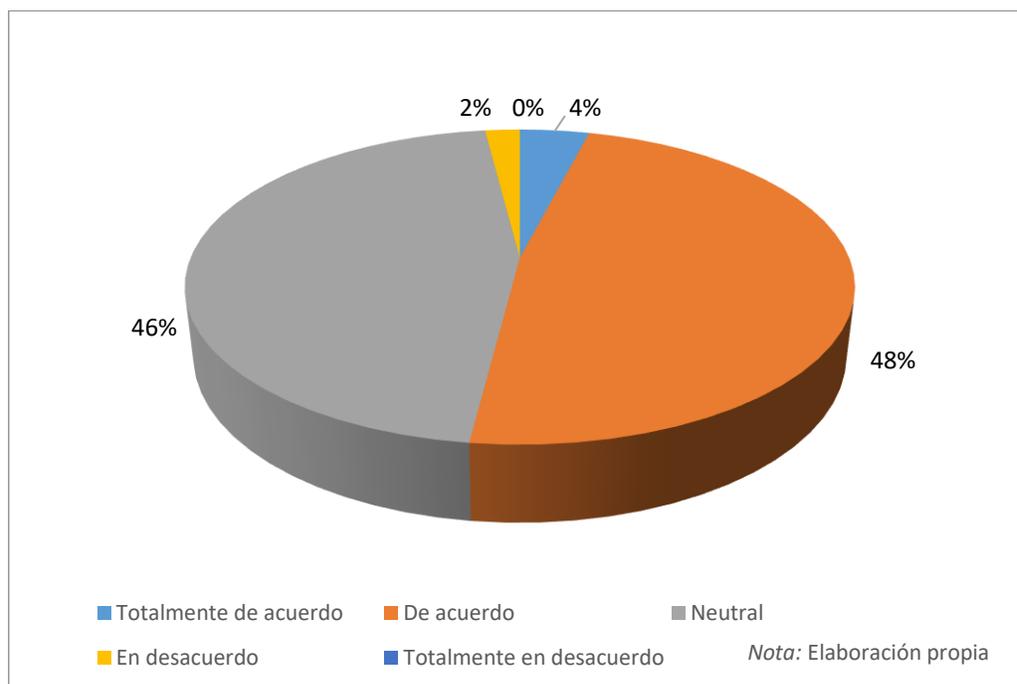
TABLA 22 - INDICADOR CATEGORÍA DE PROTECCIÓN

6. ¿Se siente protegido en el área donde usted labora?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4%
De acuerdo	24	48%
Neutral	23	46%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 13 - INDICADOR CATEGORÍA DE PROTECCIÓN



En la figura N.º 13, se proyecta que el 4 % de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que se sienten protegidos en el área donde trabajan, el 48% están de acuerdo, el 46% se encuentra neutral, el 2% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

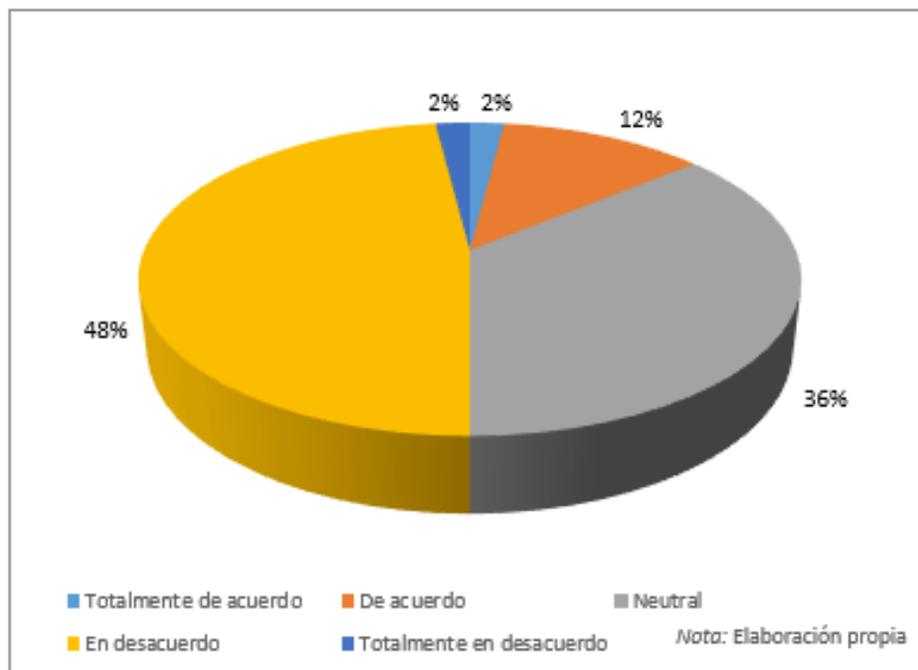
TABLA 23 - INDICADOR CATEGORÍA DE RELACIÓN CON EL JEFE

7. ¿Considera usted que tiene una adecuada relación con su jefe directo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2%
De acuerdo	6	12%
Neutral	18	36%
En desacuerdo	24	48%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 14 – INDICADOR CATEGORÍA DE RELACIÓN CON EL JEFE



En la figura N.º 14, se proyecta que el 2 % de los 50 trabajadores interrogados están totalmente de acuerdo con que tienen una adecuada relación con su jefe directo, el 12% están de acuerdo, el 36% se encuentra neutral, el 48% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 2% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

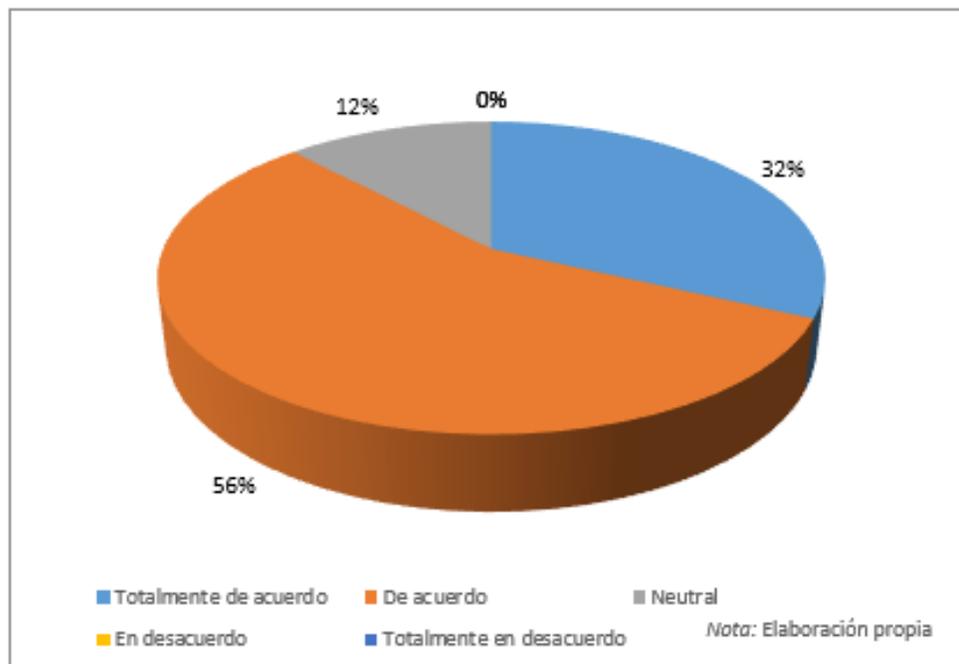
TABLA 24 - INDICADOR CATEGORÍA DE AMISTAD DE LOS COMPAÑEROS

8. ¿CREE QUE EN LA EMPRESA SE FOMENTA EL COMPAÑERISMO Y LA UNIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES?

	Frecuencia	Porcentaie
Totalmente de acuerdo	16	32%
De acuerdo	28	56%
Neutral	6	12%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 15 - INDICADOR CATEGORÍA DE AMISTAD DE LOS COMPAÑEROS



En la figura N.º 15, se proyecta que el 32 % de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que la empresa fomenta el compañerismo y unión entre los trabajadores, el 56% están de acuerdo, el 12% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

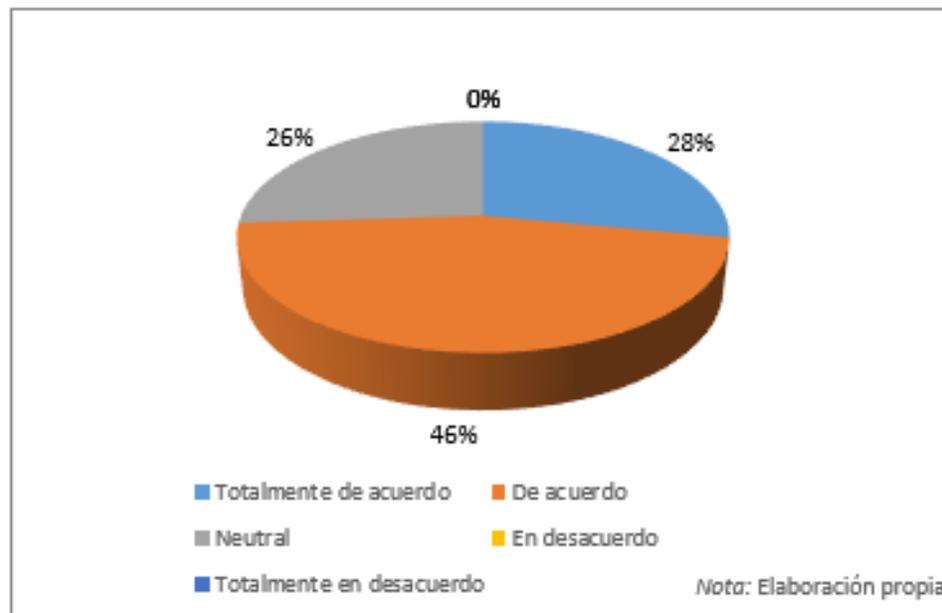
TABLA 25 - INDICADOR CATEGORÍA DE SENTIDO DE PERTENENCIA

9. ¿Se siente usted identificado con la cultura organizacional de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	28%
De acuerdo	23	46%
Neutral	13	26%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 16 - INDICADOR CATEGORÍA DE SENTIDO DE PERTENENCIA



En la figura N.º 16, se proyecta que el 28 % de los 50 trabajadores interrogados están totalmente de acuerdo con que se sienten identificados con la cultura organizacional de la empresa, el 46% están de acuerdo, el 26% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

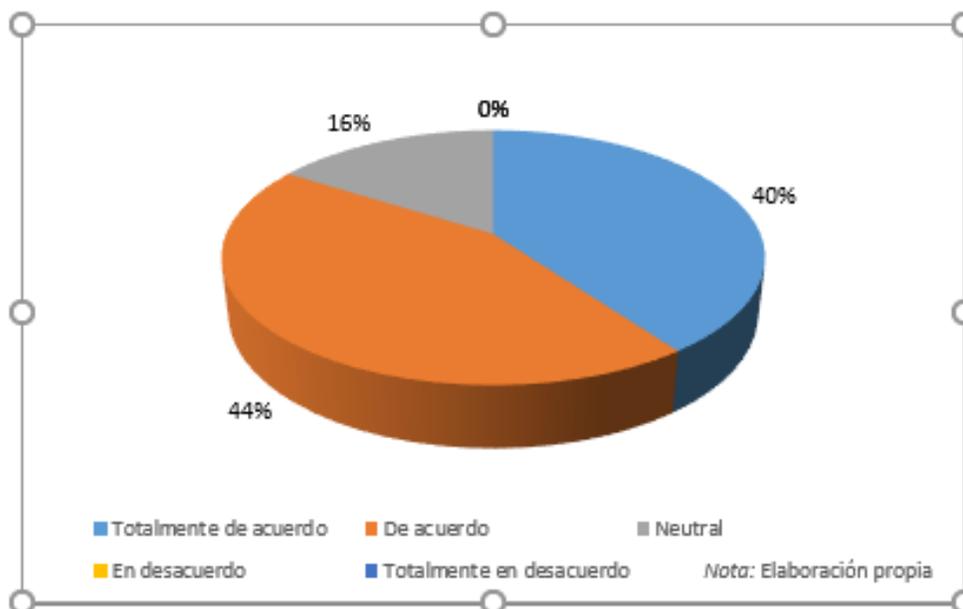
TABLA 26 - INDICADOR CATEGORÍA DE RECONOCIMIENTO LABORAL

10. ¿Considera usted que ha tenido reconocimiento laboral por sus logros obtenidos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	40%
De acuerdo	22	44%
Neutral	8	16%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 17 - INDICADOR CATEGORÍA DE RECONOCIMIENTO LABORAL



En la figura N.º 17, se proyecta que el 40 % de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que han recibido reconocimiento laboral por sus logros

obtenidos dentro de la empresa, el 44% están de acuerdo, el 16% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

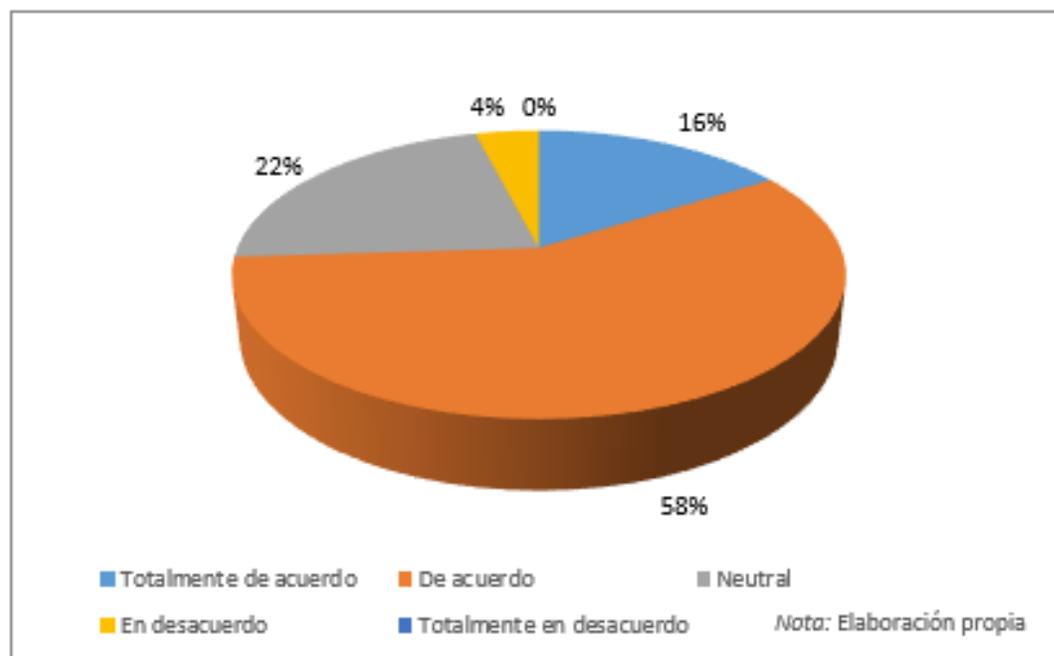
TABLA 27 - INDICADOR CATEGORÍA DE RESPETO

11. ¿Se siente usted respetado por su desempeño que viene desarrollando?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	16%
De acuerdo	29	58%
Neutral	11	22%
En desacuerdo	2	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 18 - INDICADOR CATEGORÍA DE RESPETO



En la figura N.º 18, se proyecta que el 16 % de los 50 trabajadores interrogados están totalmente de acuerdo con que se siente respetado por su desempeño que viene desarrollando en la empresa, el 58% están de acuerdo, el 22% se encuentra neutral, el 4% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

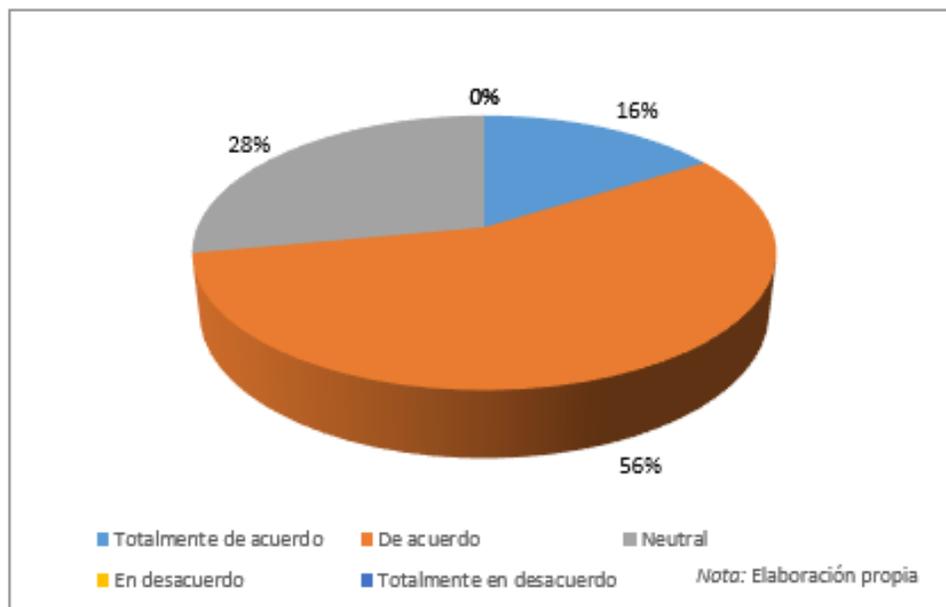
TABLA 28 - INDICADOR CATEGORÍA DE PRESTIGIO

12. ¿Usted cree que con sus funciones que ha venido desarrollando ha logrado obtener prestigio en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	16%
De acuerdo	28	56%
Neutral	14	28%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 19 - INDICADOR CATEGORÍA DE PRESTIGIO



En la figura N.º 19, se proyecta que el 16 % de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que las funciones que vienen desarrollando han logrado obtener prestigio en la empresa, el 56% están de acuerdo, el 28% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

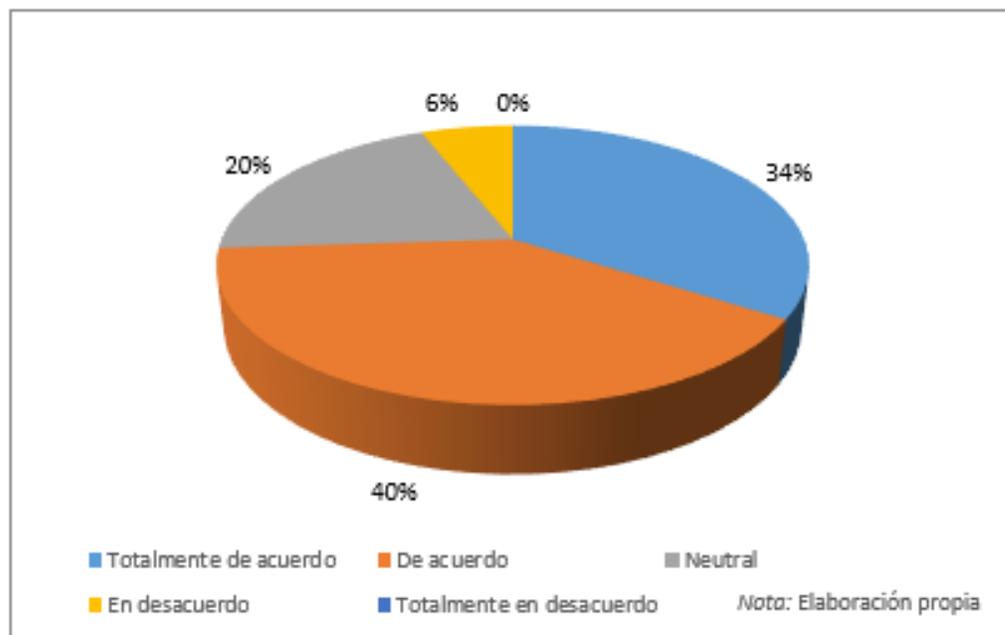
TABLA 29 –INDICADOR CATEGORÍA DE CRECIMIENTO PERSONAL

13. ¿Considera usted que la empresa contribuye con su crecimiento personal?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	34%
De acuerdo	20	40%
Neutral	10	20%
En desacuerdo	3	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 20 - INDICADOR CATEGORÍA DE CRECIMIENTO PERSONAL



En la figura N.º 20, se proyecta que el 34 % de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que el puesto que desarrolla está logrando crecimiento personal, el 40% están de acuerdo, el 20% se encuentra neutral, el 6% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

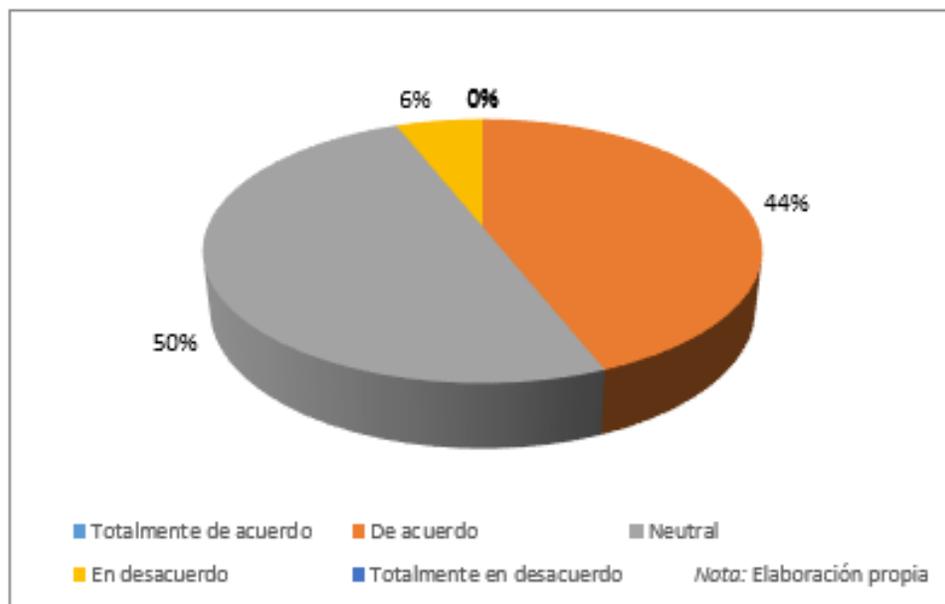
TABLA 30 - INDICADOR CATEGORÍA DE SALUD

14. ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	22	44%
Neutral	25	50%
En desacuerdo	3	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 21 - INDICADOR CATEGORÍA DE SALUD



En la figura N.º 21, se proyecta que el 0% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que la empresa brinda un plan de salud eficiente para el trabajador y su familia, el 44% están de acuerdo, el 50% se encuentra neutral, el 6% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

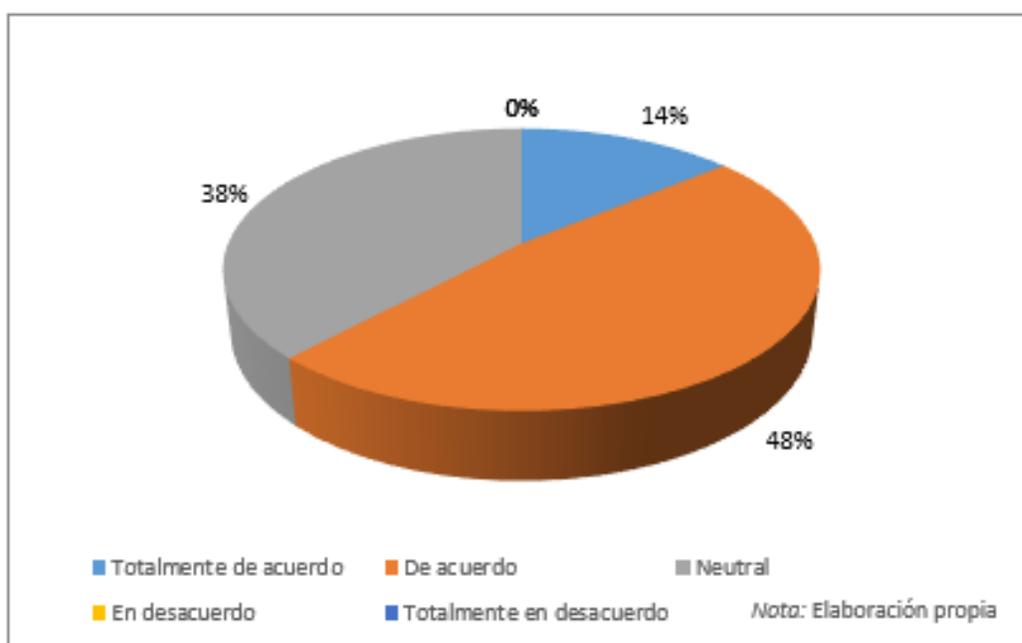
TABLA 31 - INDICADOR CATEGORÍA DE VALOR ECONÓMICO

15. ¿Considera que el salario neto recibido es justo con relación a su trabajo y esfuerzo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	14%
De acuerdo	24	48%
Neutral	19	38%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 22 - INDICADOR CATEGORÍA DE VALOR ECONÓMICO



En la figura N.º 22, se proyecta que el 14% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que el salario neto que reciben es justo con relación a su trabajo y esfuerzo en la empresa, el 48% están de acuerdo, el 38% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

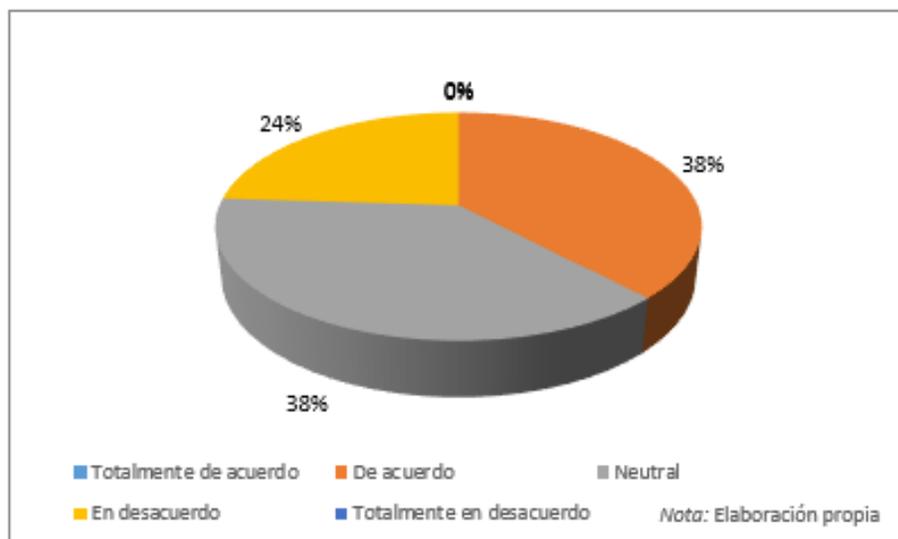
TABLA 32 - DEL INDICADOR CATEGORÍA DE RELACIONES FAMILIARES

16. ¿Cree que tener alguna relación familiar dentro del trabajo puede influir en beneficio de uno?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	19	38%
Neutral	19	38%
En desacuerdo	12	24%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 23 - INDICADOR CATEGORÍA DE RELACIONES FAMILIARES



En la figura N.º 23, se proyecta que el 0% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que tener una relación familiar dentro del trabajo puede influir en beneficio de uno, el 38% están de acuerdo, el 38% se encuentra neutral, el 24% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

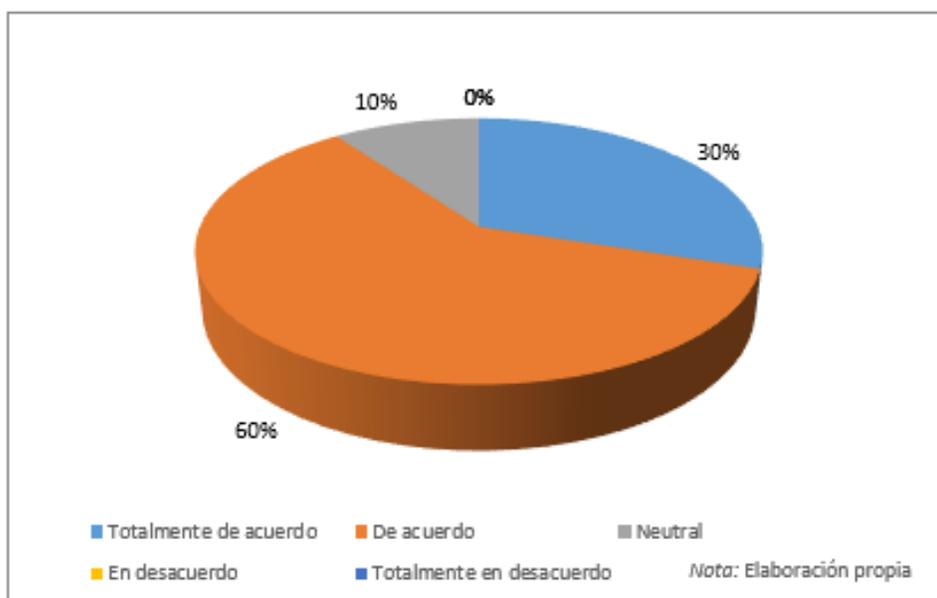
TABLA 33 - INDICADOR CATEGORÍA DE RELACIONES AMICALES

17. ¿Le agrada trabajar con sus compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	30%
De acuerdo	30	60%
Neutral	5	10%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 24 - INDICADOR CATEGORÍA DE RELACIONES AMICALES



En la figura N.º 24, se proyecta que el 30% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que le agrada trabajar con sus compañeros, el 60% están de acuerdo, el 10% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

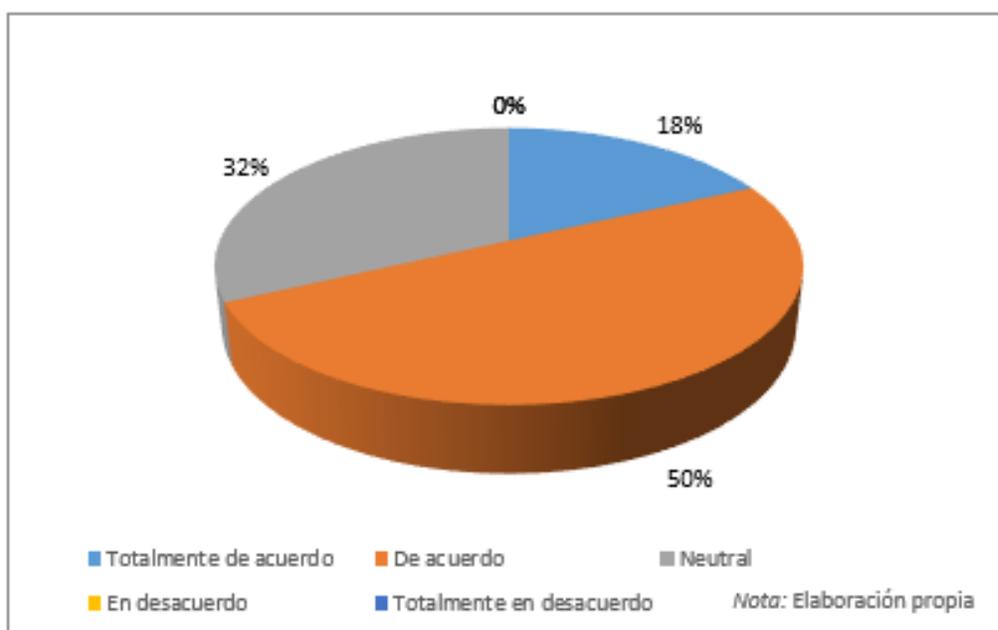
TABLA 34 - INDICADOR CATEGORÍA DE AUSENTISMO

18. ¿Cree que en la empresa hay igualdad en cuanto al ausentismo con todos los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	18%
De acuerdo	25	50%
Neutral	16	32%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 25 - INDICADOR CATEGORÍA DE AUSENTIMISMO



En la figura N.º 25, se proyecta que el 18% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que hay igualdad en cuanto al ausentismo con todos los trabajadores, el 50% están de acuerdo, el 32% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

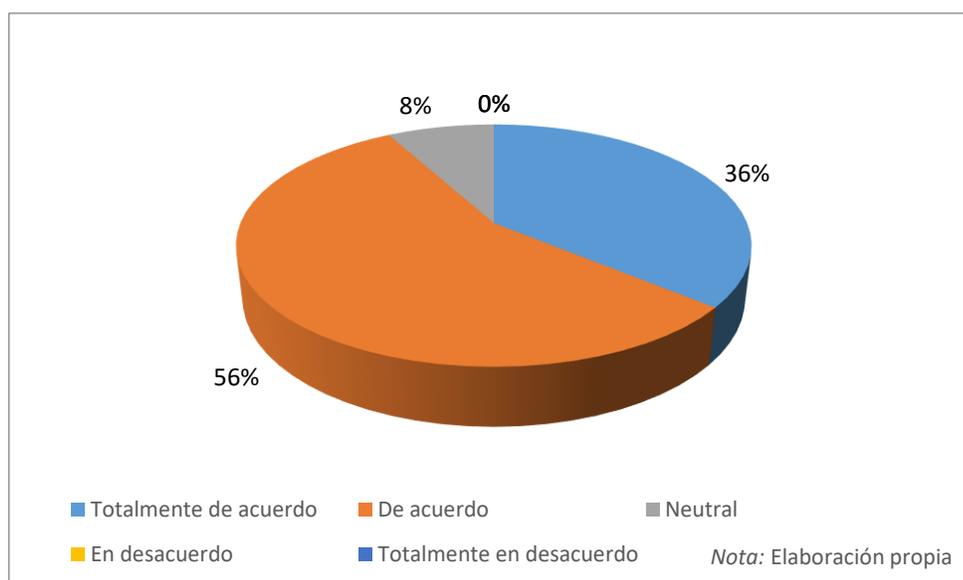
TABLA 35 - INDICADOR CATEGORÍA DE ABANDONO

19. ¿Cree que el abandono de trabajo es una falta de consideración con la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	36%
De acuerdo	28	56%
Neutral	4	8%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 26 - INDICADOR CATEGORÍA DE ABANDONO



En la figura N.º 26, se proyecta que el 36% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que el abandono de trabajo es una falta de consideración con la empresa, el 56% están de acuerdo, el 8% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

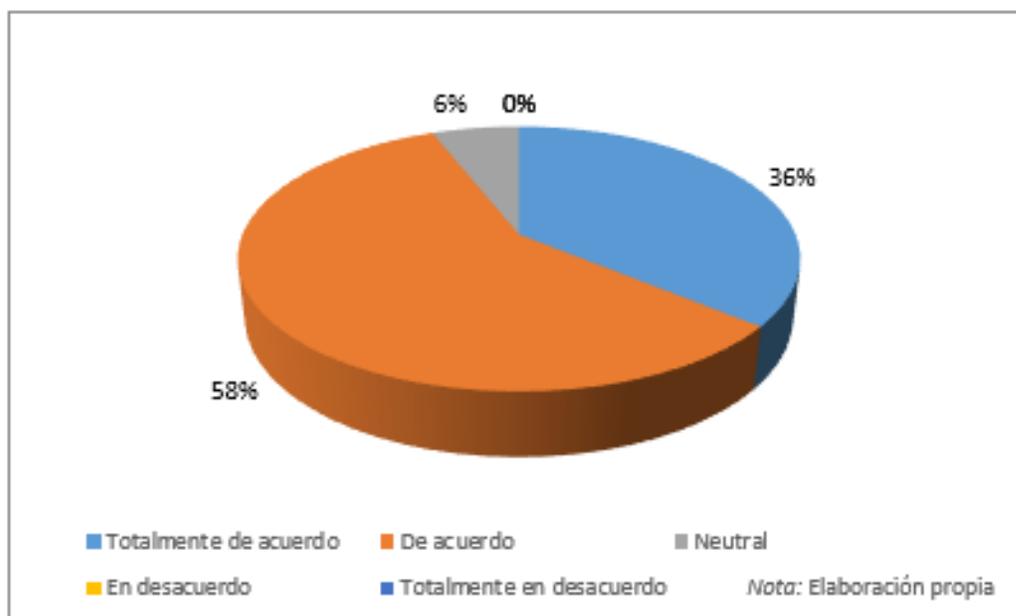
TABLA 36 - INDICADOR CATEGORÍA DE PRODUCTIVIDAD

20. ¿Cree que trabajando arduamente tiene posibilidad de progresar en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	36%
De acuerdo	29	58%
Neutral	3	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 27 - INDICADOR CATEGORÍA DE PRODUCTIVIDAD



En la figura N.º 27, se proyecta que el 36% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que trabajando arduamente tiene posibilidad de progresar en la empresa, el 58% están de acuerdo, el 6% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

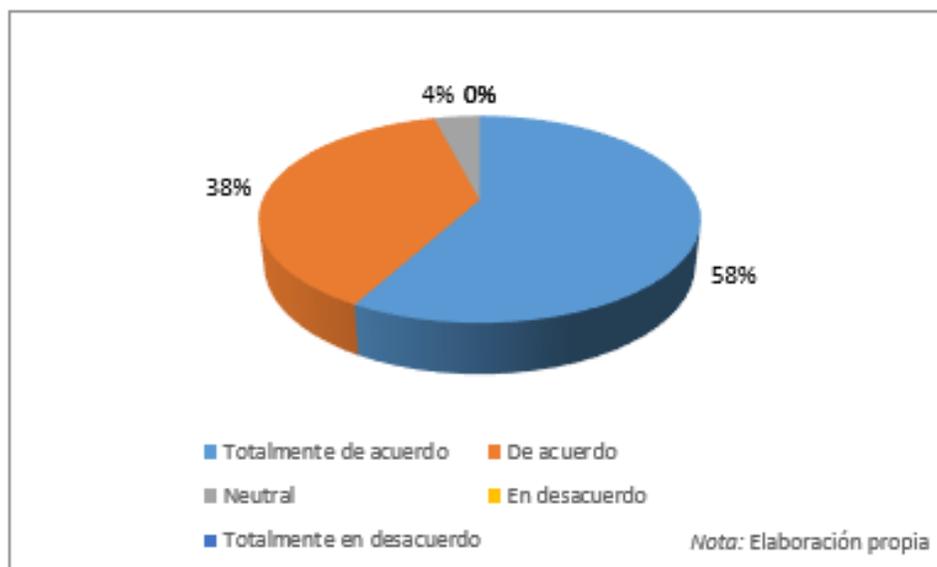
TABLA 37 - INDICADOR CATEGORÍA DE COMPORTAMIENTOS INADECUADOS

21. ¿Considera usted que tener algún comportamiento inadecuado afecte su relación con la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	58%
De acuerdo	19	38%
Neutral	2	4%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 28 - INDICADOR CATEGORÍA DE COMPORTAMIENTOS INADECUADOS



En la figura N.º 28, se proyecta que el 58% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que tener algún comportamiento inadecuado afecte su relación con la empresa, el 38% están de acuerdo, el 4% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

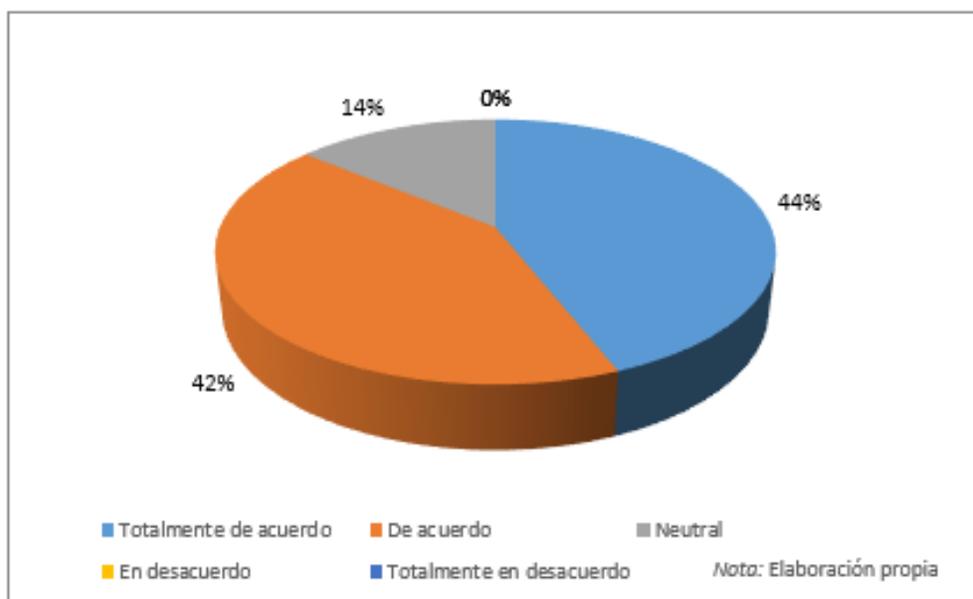
TABLA 38 - INDICADOR CATEGORÍA DE PROTESTAS

22. ¿Cree que protestando puede lograr cambios en beneficio de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	44%
De acuerdo	21	42%
Neutral	7	14%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos del cuestionario

FIGURA 29 - INDICADOR CATEGORÍA DE PROTESTAS



En la figura N.º 29, se proyecta que el 44% de los 50 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con que protestando puede lograr cambios en beneficio de los trabajadores, el 42% están de acuerdo, el 14% se encuentra neutral, el 0% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo.

5.2. Análisis e interpretación de los resultados inferenciales

5.2.1. Contrastación de hipótesis general

- H_1 (hipótesis alternativa): La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.
- H_0 (hipótesis nula): La motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

TABLA 39 -TABLA CRUZADA DE LAS VARIABLES MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

		Tabla Cruzada		
		Satisfacción laboral		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Motivación	En desacuerdo	31	1	32
	De acuerdo	1	17	18
Total		32	18	50

Nota: Elaboración propia

TABLA 40 - PRUEBAS DE CHI-CUADRADO DE LAS VARIABLES MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41.696 ^a	1	<.001		
Corrección de continuidad^b	37.827	1	<.001		
Razón de verosimilitud	48.718	1	<.001		
Prueba exacta de Fisher				<.001	<.001
Asociación lineal por lineal	40.862	1	<.001		
N de casos válidos	50				

Nota: Elaboración Propia

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.48.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

La prueba Chi-cuadrado de Pearson es 41.696^a brinda un 1 de libertad ya que la significancia asintótica es <.001, dando como resultado que el valor es menor que el $\alpha = 0.05$, como conclusión, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna “La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.”.

TABLA 41 - MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LAS VARIABLES MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.674 <.001
N de casos válidos	50	

Nota: Elaboración propia

De igual manera, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.674, lo cual es moderadamente significativo.

5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

1. Necesidad Fisiológicas y Satisfacción Laboral

- H₁: Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.
- H₀: Las necesidades fisiológicas no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

TABLA 42 - TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN DE NECESIDADES FISIOLÓGICAS Y SATISFACCIÓN LABORAL

		Tabla Cruzada		
		Satisfacción laboral		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Necesidades fisiológicas	En desacuerdo	32	2	34
	De acuerdo	0	16	16
Total		32	18	50

Nota: Elaboración propia

TABLA 43 - PRUEBAS DE CHI-CUADRADO DE NECESIDADES FISIOLÓGICAS Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41.830 ^a	1	<.001		
Corrección de continuidad^b	37.845	1	<.001		
Razón de verosimilitud	50.129	1	<.001		
Prueba exacta de Fisher				<.001	<.001
Asociación lineal por lineal	40.993	1	<.001		
N de casos válidos	50				

Nota: Elaboración Propia

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.76.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

La prueba Chi-cuadrado de Pearson es 41.830^a brinda un 1 de libertad ya que la significancia asintótica es <.001, dando como resultado que el valor es menor que el $\alpha = 0.05$, como conclusión, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna “Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”.

TABLA 44 - MEDIDAS SIMÉTRICAS DE NECESIDADES FISIOLÓGICAS Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.675	<.001
N de casos válidos	50	

Nota: Elaboración propia

De igual manera, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.675, lo cual es moderadamente significativo.

2. Necesidad Seguridad y Satisfacción Laboral

- H₁: Las necesidades de seguridad se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.
- H₀: Las necesidades de seguridad no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

TABLA 45 - TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN DE NECESIDADES SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

		Tabla Cruzada		
		Satisfacción laboral		
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Necesidades de seguridad	En desacuerdo	31	2	33
	De acuerdo	1	16	17
Total		32	18	50

Nota: Elaboración propia

TABLA 46 - PRUEBAS DE CHI-CUADRADO DE NECESIDADES SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37.761 ^a	1	<.001		
Corrección de continuidad^b	34.035	1	<.001		
Razón de verosimilitud	42.646	1	<.001		
Prueba exacta de Fisher				<.001	<.001
Asociación lineal por lineal	37.005	1	<.001		
N de casos válidos	50				

Nota: Elaboración Propia

- a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.12.
 b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

La prueba Chi-cuadrado de Pearson es 37.761^a brinda un 1 de libertad ya que la significancia asintótica es <.001, dando como respuesta que el valor que es menor que el $\alpha = 0.05$, como conclusión, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna “Las necesidades de seguridad se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”.

TABLA 47 - MEDIDAS SIMÉTRICAS DE NECESIDADES SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.656	<.001
N de casos válidos	50	

Nota: Elaboración propia

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.656, lo cual es moderadamente significativo.

3. Necesidad Afiliación y Satisfacción Laboral

- H₁: Las necesidades de afiliación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.
- H₀: Las necesidades de afiliación no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

TABLA 48 - TABLA CRUZADA DE DIMENSIÓN DE NECESIDADES AFILIACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

		Tabla Cruzada		
		Satisfacción laboral		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Necesidades de afiliación	En desacuerdo	31	2	33
	De acuerdo	1	16	17
Total		32	18	50

Nota: Elaboración propia

TABLA 49 - PRUEBAS DE CHI-CUADRADO DE NECESIDADES AFILIACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37.761 ^a	1	<.001		
Corrección de continuidad^b	34.035	1	<.001		
Razón de verosimilitud	42.646	1	<.001		
Prueba exacta de Fisher				<.001	<.001
Asociación lineal por lineal	37.005	1	<.001		
N de casos válidos	50				

Nota: Elaboración Propia

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.12.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

La prueba Chi-cuadrado de Pearson es 37.761^a brinda un 1 de libertad ya que la significancia asintótica es <.001, dando como resultado que el valor que es menor que el $\alpha = 0.05$, como conclusión, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna “Las necesidades de afiliación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”.

TABLA 50 - MEDIDAS SIMÉTRICAS DE NECESIDADES SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.656	<.001
N de casos válidos	50	

Nota: Elaboración Propia

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.656, lo cual es moderadamente significativo.

4. Necesidad Reconocimiento y Satisfacción Laboral

- H₁: Las necesidades de reconocimiento se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.
- H₀: Las necesidades de reconocimiento no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

TABLA 51 - TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN DE NECESIDAD RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN LABORAL

		Satisfacción laboral		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Necesidades de reconocimiento	En desacuerdo	31	1	32
	De acuerdo	1	17	18
Total		32	18	50

Nota: Elaboración Propia

Nota: Elaboración propia

TABLA 52 - PRUEBAS DE CHI-CUADRADO DE NECESIDADES RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41.696 ^a	1	<.001		
Corrección de continuidad^b	37.827	1	<.001		
Razón de verosimilitud	48.718	1	<.001		
Prueba exacta de Fisher				<.001	<.001
Asociación lineal por lineal	40.862	1	<.001		
N de casos válidos	50				

Nota: Elaboración Propia

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.48.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

La prueba Chi-cuadrado de Pearson es 41.696^a brinda un 1 de libertad ya que la significancia asintótica es <.001, dando como resultado que el valor que es menor que el $\alpha = 0.05$, como conclusión, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna “Las necesidades de reconocimiento se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”.

Tabla 53 - MEDIDAS SIMÉTRICAS DE NECESIDADES RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.674	<.001
N de casos válidos	50	

Nota: Elaboración Propia

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.674, lo cual es moderadamente significativo.

5. Necesidad Autorrealización y Satisfacción Laboral

- H₁: Las necesidades de autorrealización se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.
- H₀: Las necesidades de autorrealización no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.

TABLA 54 - TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN DE NECESIDADES AUTORREALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

		Tabla Cruzada		
		Satisfacción laboral		Total
		Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	
Necesidades de autorrealización	En desacuerdo	30	3	33
	De acuerdo	2	15	17
Total		32	18	50

Nota: Elaboración propia

TABLA 55 - PRUEBAS DE CHI-CUADRADO DE NECESIDADES AUTORREALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.504 ^a	1	<.001		
Corrección de continuidad^b	27.165	1	<.001		
Razón de verosimilitud	32.921	1	<.001		
Prueba exacta de Fisher				<.001	<.001
Asociación lineal por lineal	29.893	1	<.001		
N de casos válidos	50				

Nota: Elaboración Propia

- a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.12.
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

La prueba Chi-cuadrado de Pearson es 30.504^a brinda un 1 de libertad ya que la significancia asintótica es <.001, dando como resultado que el valor que es menor que el $\alpha = 0.05$, como conclusión, se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna “Las necesidades de autorrealización se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”.

TABLA 56 - MEDIDAS SIMÉTRICAS DE NECESIDADES AUTORREALIZACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	.616	<.001
N de casos válidos	50	

Nota: Elaboración Propia

Así mismo, el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.616, lo cual es moderadamente significativo.

5.3. Discusión de resultados

En la investigación sobre la motivación y la relación con la satisfacción laboral se realizó través del instrumento de un cuestionario de 22 preguntas que se le envió a los trabajadores de la empresa que brinda servicios dermatológicos, de las cuales 13 preguntas están incluidas a la variable motivación y 9 preguntas pertenecen a la variable satisfacción laboral, en la variable de motivación tiene sus 5 dimensiones y la variable la satisfacción laboral tiene 2 dimensiones, concluyendo que cada dimensión tiene sus propios indicadores y por cada una se realizó una pregunta formando el cuestionario. La investigación tuvo como finalidad determinar la relación de la motivación y la satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos, se llegó a la conclusión que, si hay una relación entre estas dos variables, que se obtuvo por el resultado del Alfa de Cronbach que mostró un 0.784, asegurando la confiabilidad como aceptable. De acuerdo con la prueba de Chi- Cuadrado de Pearson de las dos variables es 41.696 y la significancia asintótica es $<.001$, eso brinda el resultado que se rechaza la hipótesis nula y se asegura la hipótesis alternativa “La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.”

El resultado es parecido a la investigación titulada “La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución

Prestadora de Servicios de Salud” se afirmó que si existe relación entre la variable motivación y satisfacción laboral.

Asimismo, el objetivo Nro. 1 se estableció determinar la relación entre las necesidades fisiológicas con la satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos, donde identificamos los siguientes indicadores remuneraciones y prestaciones, horarios de trabajo, intervalos de descanso. Este objetivo se enlaza con la primera hipótesis específica, se dieron los siguientes resultados, el Chi cuadrado de Pearson 41.830 con un 1° de libertad que resulta significativo el nivel de significancia asintótica es de <0.01 , esto refleja que se invalida la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa “Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.” Se encuentra similitud con la investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho – 2018” donde los resultados demostraron que entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral muestran una relación moderada directa y significativa que se evaluó para la satisfacción laboral se usó la escala SL-SPC.

En el objetivo Nro. 2 se quiere demostrar la relación entre las necesidades de seguridad y la satisfacción laboral, donde tomamos los indicadores de seguridad, estabilidad de empleo y protección, se obtuvieron resultados de Chi cuadrado de Pearson de 37.761 con un 1° de libertad que resulta significativo y que el nivel de significancia asintomática es de <0.01 , es decir se rechaza la

hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica alternativa que es “Las necesidades de seguridad se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”; se relaciona con la tesis titulada: “Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas lima – 2019” donde indican que sus variables de motivación y satisfacción laboral tienen una relación significativa.

Con respecto al objetivo Nro. 3 se quiere indicar la relación entre las necesidades de afiliación y la satisfacción laboral, donde tomamos los indicadores de jefes amigables, amistad de los compañeros y sentido de pertenencia, se obtuvieron resultados de Chi cuadrado de Pearson de 37.761 con un 1° de libertad que resulta significativo y que el nivel de significancia asintomática es de <0.01 , es decir se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica alternativa que es “Las necesidades de afiliación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”.

El objetivo Nro. 4 se quiere indicar la relación entre las necesidades de reconocimiento y la satisfacción laboral, donde tomamos los indicadores de reconocimiento, respeto y prestigio, se obtuvieron resultados de Chi cuadrado de Pearson de 41.696 con un 1° de libertad que resulta significativo y que el nivel de significancia asintomática es de <0.01 , es decir se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica alternativa que es “Las necesidades de reconocimiento se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de

los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”.

Por último el objetivo Nro. 5, se refleja la relación entre las necesidades de autorrealización y la satisfacción laboral, donde se tomó el indicador de crecimiento personal, se obtuvieron resultados de Chi cuadrado de Pearson de 30.504 con un 1° de libertad que resulta significativo y que el nivel de significancia asintomática es de <0.01 , es decir se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica alternativa que es “Las necesidades de autorrealización se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023”.

5.4. Benchmarking nacional e internacional

Empresa	Reconocimiento	Buenas prácticas
Eurofarma - Biotecnología y farmacéutica	Obtuvo el Certificado de Great Place To Work en Perú, 2023.	Programa "Salud financiera Eurofarma" se basa en la buena salud financiera de los colaboradores a nivel personal y familiar para que puedan cumplir con sus obligaciones.
		Cuentan con programas de flexibilidad para sus colaboradores: de los viernes cortos, Euro Flex, programa de soporte integral al colaborador (Físico, psicológico, emocional y desarrollo).
		"Programa Clic" fue creado para que los colaboradores aporten con ideas innovadoras e invitarlos a los colaboradores a participar con el objetivo de promover acciones de mejora en nuestros procesos.
Laboratorios Bagó del Perú	Obtuvo el Certificado de Great Place To Work en Perú, 2022.	Experiencia del colaborador/a en entornos actuales brindan una acogedora bienvenida y la mejor experiencia de relacionamiento con la Familia Bagó y su cultura durante todo el ciclo de vida de los colaboradores.
		Programa de Beneficios flexibles: donde brindan a los colaboradores un ambiente de trabajo flexible, que genere un resultado positivo en su bienestar personal y familiar.
Chévere Salud (Venezuela)	Obtuvo el Certificado de Great Place To Work en Venezuela entre abril de 2022 y mayo de 2023	Crearon el proyecto "LA VIDA ES BELLA" busca replantear una serie de actividades culturales, deportivas, recreativas e incluso de salud para todos los colaboradores.

Nota: Elaboración propia

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Acorde con los resultados alcanzados en la presente investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

- Se determina que la Motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, se obtuvo el coeficiente de contingencia de 0.674 concluyendo el resultado que la relación es moderadamente significativa. Esto quiere indicar, que es importante establecer estrategias de motivación para el personal, incentivándolos a que por su desempeño laboral ellos pueden lograr más incentivos que pueden ser económicos, de ascenso de puesto, reconocimientos, premios, generando en ellos satisfacción laboral.
- La dimensión **Necesidades fisiológicas** se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, obteniendo el coeficiente de contingencia de 0.675, demostrando que las necesidades básicas para el ser humano son importantes para que puedan tener esta necesidad satisfecha, sin tener que preocuparse.
- La dimensión **Necesidades de Seguridad** se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda

servicios dermatológicos, se obtuvo el coeficiente de contingencia de 0.656, se obtiene la conclusión que es importante que se le brinde seguridad en los aspectos de estabilidad de empleo, protección, seguridad en el lugar de trabajo para que puedan sentirse con la certeza de que están en su puesto de trabajo.

- La dimensión **Necesidades de afiliación** se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, donde se obtuvo que el coeficiente de contingencia 0.656, se concluye que es importante que los colaboradores se sientan en un ambiente de compañerismo, que se sientan bien tratados por todo el personal de la empresa, generando satisfacción de asistir a su trabajo todos los días.

- La dimensión **Necesidades de reconocimiento** se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, se obtuvo que el coeficiente de contingencia es de 0.674, se concluye que el reconocimiento por el desempeño que se realiza, por la confianza que se pueda brindar en nuevas actividades a un colaborador, genera satisfacción laboral indicando que la organización confía en el trabajo que la persona está desarrollando.

- La dimensión **Necesidades de autorrealización** se relaciona con la satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos, se obtuvo que el coeficiente de contingencia de 0.616, dando como conclusión la importancia que es el crecimiento personal y laboral, que

brindar nuevos retos a los colaboradores, les genera satisfacción en seguir cumpliendo con satisfacción su función.

6.2. Recomendaciones

A través del análisis que se ha realizado a las variables de la Motivación y la Satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos, a continuación, brindaremos las recomendaciones por cada dimensión que esto incentivará a una alta motivación en los colaboradores teniendo en cuenta las diferentes necesidades, generando una satisfacción laboral.

Con respecto a la dimensión de **Necesidades fisiológicas**, hemos observado que es parte primordial para los colaboradores que puedan tener cubiertas las necesidades básicas que están incluidas dentro de esta necesidad, que con su salario pueda cubrir necesidades como alimentación, vivienda, adicional a eso que tengan un espacio donde sientan comodidad debido a que pasan la gran mayoría de horas en ese espacio, se recomienda para motivar a los colaboradores implementar el programa de 2 días libres al año que se otorgará a los mejores colaboradores, se evaluará de acuerdo a su desempeño laboral. Esta estrategia de motivación se puede evaluar semestralmente, se evaluará de acuerdo con su desempeño, actitudes, habilidades que se le presenta en sus funciones.

De acuerdo a la dimensión de **Necesidades de seguridad**, se concluyó que los colaboradores están buscando estabilidad de empleo, seguridad dentro del puesto de trabajo que están realizando, al igual que la empresa está buscando personal que este satisfecho con el puesto que desarrolla, se recomienda que con el personal nuevo que ingresa específicamente al área de atención al cliente, brindar más acompañamiento

durante la etapa de aprendizaje de los tratamientos que brinda la empresa, implementar una capacitación dinámica y de manera progresiva para el personal, debido a que esta área es la que más rotación de personal nuevo, debido a que la presión laboral es alta.

Con respecto a la dimensión de **Necesidades de afiliación**, se concluye en esta necesidad buscar un ambiente laboral agradable para los colaboradores, es importante las relaciones de compañerismo, con el jefe directo, amistades que se crean dentro de la empresa, se recomienda que se realice un día de integración y recreación para que todos los colaboradores puedan conocerse más con otras diferentes áreas, se puedan distraer de las labores diarias y crear nuevos vínculos con otros compañeros de la organización.

De acuerdo con la dimensión de **Necesidades de reconocimiento**, es una de las necesidades más altas, donde el colaborador busca reconocimiento por su labor desarrollada, por sus conocimientos y aportes que brinda a la organización, se recomienda a la empresa que brinde incentivos como gift card en los diferentes servicios que brinda la empresa, eso mantendrá motivado y satisfecho al colaborador para que trabaje destacadamente.

Con respecto a la dimensión de **Necesidades de autorrealización**, se recomienda incentivar a los colaboradores con nuevos retos laborales para que tanto la empresa como los colaboradores crezcan, creando un programa donde los colaboradores puedan aportar con sus ideas para mejorar procesos de la empresa, elaborar planes con objetivos semestrales para que se pueda lograr de acuerdo con cada área.

REFERENCIAS

1. Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solando, A. y Sáenz Torres, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. [Tesis de maestría, Pontifica Universidad Católica del Perú] <http://bitly.ws/PeYx>
2. Avia, J., Soel, E., (2021). Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas lima – 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao] <http://bitly.ws/PnoW>
3. Balestrini, M. (2020). Marco Metodológico. *Caracas. Venezuela: BL Consultores Asociados*. <http://bitly.ws/Pe9u>
4. Batista, V. L. D., Santos, R. M. D. F., Santos, P. M. D. F., & Duarte, J. C. (2010). Satisfação dos Enfermeiros: estudo comparativo em dois Modelos de Gestão Hospitalar. *Revista de Enfermagem Referência*, (12) referencia de satisfacción laboral
5. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A., Tercera Edición. <http://bitly.ws/wbc7>
6. Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A., Novena Edición. <http://bitly.ws/PeLJ>
7. Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. (pp. 305-334). México: McGraw-Hill. <http://bitly.ws/PeIt>

8. Davis, K. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. *McGraw-Hill Interamericana*. <http://bitly.ws/PeRM>
9. Davis, K., Newstrom, J. W., & Agea, A. E. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. / satisfacción laboral
10. Daza Salcedo, D., Porto Avila, C. y Fang Alandette, Y. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica de Bolívar de Colombia]. <http://bitly.ws/Pf26>
11. Dias Batista, V., da Fonseca Santos, R., da Fonseca Santos, P., & Carvalho Duarte, J. (2010). Satisfação dos Enfermeiros: estudo comparativo em dois Modelos de Gestão Hospitalar. *Revista de Enfermagem Referência, II* (12), 57-69. <http://bitly.ws/PeQV>
12. Gherman, T., Iturbe, J. y Osorio, D. (2011). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*. [Tesis de maestría, Pontifica Universidad Católica del Perú] <http://bitly.ws/PeG6>
13. Halanocca Moreno, S., Palomino Huertas, L. y Rupay Hospinal, K. (2019). *La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud*. [Tesis de maestría, Universidad ESAN de Perú]. <http://bitly.ws/PeSX>
14. Hanaloca, S., Palomino, L., Rupay, K. (2019). La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud [Tesis de maestría, ESAN] <http://bitly.ws/PeSX>
15. Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo de Argentina] <http://bitly.ws/PeJT>

16. Hernández Pérez A. (2018). *La motivación y satisfacción laboral en residencia enfermos mentales*. [Tesis de maestría, Universidad Miguel Hernández de España] RediUMH <http://bitly.ws/PdNm>
17. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. Panamericana Formas e Impresos S.A. <http://bitly.ws/pqvU>
18. Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Ediciones Díaz de Santos, S. A. <http://bitly.ws/FH82>
19. Mata Solis, L. (2019). Profundidad o alcance de los estudios cuantitativos. *Investigalia*. <http://bitly.ws/Pez9>
20. Mendoza, B., (2021). Motivación y satisfacción laboral en profesionales de un centro de salud, Huancavelica – 2021. [Tesis de licenciado, Universidad Autónoma de Ica]
21. Montes Salcedo, M. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión de Perú] <http://bitly.ws/PeCt>
22. Montes, M., Díaz, M., (2018). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018 <http://bitly.ws/PnjR>
23. PINTO SALAZAR, L. y PORTUGAL CONCHA, E. (2016). *Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral de las enfermeras. centro quirúrgico del H.R.H.D. Arequipa 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa] <http://bitly.ws/Pf2V>

24. Reynaga, Y., (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. [Tesis de licenciado, Universidad José María Arguedas]
25. Robbins, P. y Judge, A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación de México. <http://bitly.ws/rXSt>
26. Ruiz Calleja, j. (2023). Glosario de términos de uso frecuente en la investigación. *El portal de la Tesis*. <http://bitly.ws/Peot>
27. Ruz, J. P., Collarte, D. F., Peña, C. I., & Urbina, E. T. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-859. <http://bitly.ws/PePS>
28. Salazar Marmolejo, L. y Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6 (1). <http://bitly.ws/Pe3Q>
29. Tinoco, C (2022) Motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de pediatría en un hospital de Lima, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
30. Ventura Castillo, Z. (2011). Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] <http://bitly.ws/PeUt>

APÉNDICES

APÉNDICE 1 - MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
VI: MOTIVACIÓN	(Maslow & Clemente, 1991) indica que la motivación es lo que incentiva al ser humano a cumplir con sus necesidades. Explica que su teoría de la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas en todo momento de su vida tienen que cubrir.	(Chiavenato, 2004) indica que la teoría de la Motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. (p.241)	Necesidades fisiológicas	Remuneraciones y prestaciones Comodidad física Intervalo de descanso	1 al 3	Escala de Likert
			Necesidades de seguridad	Seguridad Estabilidad de empleo Protección	4 al 6	
			Necesidades de afiliación	Relación con el jefe Amistad de los compañeros Sentido de pertenencia	7 al 9	
			Necesidades de reconocimiento	Reconocimiento laboral Respeto Prestigio	10 al 12	
			Necesidades de autorrealización	Crecimiento personal	13	

Nota: Elaboración propia

TÍTULO	PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	¿De qué manera las necesidades fisiológicas se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades fisiológicas y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	VARIABLE 02: Satisfacción Laboral	A Nivel personal	Salud	Tipo: Aplicado Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional Diseño: No Experimental Método: Deductivo-Hipotético
	¿De qué manera las necesidades de seguridad se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades de seguridad y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades de seguridad se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.			Valor económico Relaciones familiares Relaciones amorosas o amicales	
	¿De qué manera las necesidades de afiliación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades de afiliación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades de afiliación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.			Ausentismo	
	¿De qué manera las necesidades de reconocimiento se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades de reconocimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades de reconocimiento se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.			Abandono	
	¿De qué manera las necesidades de autorrealización se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023?	Determinar la relación entre las necesidades de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.	Las necesidades de autorrealización se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023.			Productividad	
				A Nivel organizacional	Comportamientos inadecuados Protestas	Corte: Transversal Población: 50 Trabajadores (censo) Instrumento: Cuestionario	

Nota: Elaboración propia

APÉNDICE 2 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
VI: MOTIVACIÓN	(Maslow & Clemente, 1991) indica que la motivación es lo que incentiva al ser humano a cumplir con sus necesidades. Explica que su teoría de la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas en todo momento de su vida tienen que cubrir.	(Chiavenato, 2004) indica que la teoría de la Motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. (p.241)	Necesidades fisiológicas	Remuneraciones y prestaciones Comodidad física Intervalo de descanso	1 al 3	Escala de Likert
			Necesidades de seguridad	Seguridad Estabilidad de empleo Protección	4 al 6	
			Necesidades de afiliación	Relación con el jefe Amistad de los compañeros Sentido de pertenencia	7 al 9	
			Necesidades de reconocimiento	Reconocimiento laboral Respeto Prestigio	10 al 12	
			Necesidades de autorrealización	Crecimiento personal	13	

Nota: Elaboración propia

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V2: SATISFACCIÓN LABORAL	Para Chiavenato (1999), la satisfacción laboral está relacionado con el clima organizacional y el rendimiento laboral. Esto quiere indicar, que los niveles de satisfacción del colaborador, influye en el desempeño de los colaboradores. Es decir, con los niveles de satisfacción del empleado, influye para que los colaboradores puedan obtener resultados.	Para Lok y Crawford (2004) la satisfacción laboral se puede evaluar en dos dimensiones globamente, tanto como a nivel personal y nivel organizacional, en el ultimo caso a la gerencia plantear soluciones y estrategias que permitan tener empleados satisfechos, esto se verá reflejado positivamente en la organización.	A Nivel personal	Salud Valor económico Relaciones familiares Relaciones amorosas o amicales	14 al 17	Escala de Likert
			A Nivel organizacional	Ausentismo Abandono Productividad Comportamientos inadecuados Protestas	18 al 22	

Nota: Elaboración propia

APÉNDICE 3 - ACTIVIDADES DE MEJORA CONTINUA

DIMENSIÓN	DEBILIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIA	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN
Necesidades Fisiológicas	Horario de jornada laboral excesiva	Otorgar 2 días libres durante el año	Brindar este beneficio de días libres a los mejores colaboradores que se destaquen por su desempeño laboral	Semestral
Necesidades de Seguridad	Alta rotación en algunas áreas de la empresa	Mejorar el trato y el modo de capacitación al personal nuevo	Implementar una capacitación dinámica y de manera progresiva para el personal nuevo	Mensual
Necesidades de Afiliación	Ambiente bajo mucha presión	Organizar días de recreación e integración	Realizar los días de integración con todos los colaboradores en fechas especiales, como fiestas patrias y a fines de año	Semestral

DIMENSIÓN	DEBILIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIA	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN
Necesidades de Reconocimiento	Falta de reconocimiento por el desempeño de los colaboradores	Incentivos extras	Brindar incentivos como gift card en los diferentes servicios que brinda la empresa	Semestral
Necesidades de Autorrealización	Falta de nuevos objetivos laborales	Crear nuevos retos laborales	Programa donde los colaboradores puedan aportar con sus ideas para mejorar procesos de la empresa	Semestral

Nota: Elaboración propia

Apéndice 4 - Instrumento de recolección de datos - cuestionario

Presentación:

Estimados Colaboradores,

Es un placer saludarlos y agradecerles de antemano su participación para completar el cuestionario, con el objetivo de saber su valoración respecto a la motivación y la Satisfacción laboral de una empresa que brinda servicios dermatológicos. Aprecio su participación, ya que es de vital importancia para el presente trabajo de investigación.

Es fundamental mencionar que la información reunida será de carácter reservado y anónimo.

Modo de empleo:

- Escoger la respuesta que usted considere sea la más apropiada de acuerdo a su opinión.
- Es valioso responder todas las preguntas.
- El cuestionario es reservado y anónimo.

Función que se desempeña:	Trabajadores
Fecha	/ /
Rango de edad	<input checked="" type="checkbox"/> Menor de 30 años <input type="checkbox"/> 31 años – 37 años <input type="checkbox"/> 38 años – 45 años <input type="checkbox"/> 46 años – 52 años <input checked="" type="checkbox"/> 53 años – A mas
Genero	<input checked="" type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/> 1 año – 3 años <input type="checkbox"/> 4 años – 6 años <input checked="" type="checkbox"/> 7 años – 10 años <input type="checkbox"/> 11 años – A mas

Usted deberá marcar con un aspa (X) según su criterio, considerando las siguientes escalas que se indican a continuación:

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Neutral (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

Nº	INDICADORES	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	Remuneraciones y prestaciones	1. ¿Considera que su remuneración cubre su alimentación básica?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
2	Comodidad física	2. ¿Siente usted comodidad en el ambiente que la empresa le ofrece?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
3	Intervalo de descanso	3. ¿Cree que cumplir con sus horas de sueño brinda mejor productividad en su horario laboral?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
4	Seguridad	4. ¿Se siente seguro en el puesto de trabajo que usted viene realizando?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
5	Estabilidad de empleo	5. ¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
6	Protección	6. ¿Se siente protegido en el área donde usted labora?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
7	Relación con el jefe	7. ¿Considera usted que tiene una adecuada relación con su jefe directo?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
8	Amistad de los compañeros	8. ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo

9	Sentido de pertenencia	9. ¿Se siente usted identificado con la cultura organizacional de la empresa?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
10	Reconocimiento Laboral	10. ¿Considera usted que ha tenido reconocimiento laboral por sus logros obtenidos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
11	Respeto	11. ¿Se siente usted respetado por su desempeño que viene desarrollando?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
12	Prestigio	12. ¿Usted cree que con sus funciones que ha venido desarrollando ha logrado obtener prestigio en la empresa?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
13	Crecimiento personal	13. ¿Considera usted que la empresa contribuye con su crecimiento personal?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
14	Salud	14. ¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
15	Valor económico	15. ¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
16	Relaciones familiares	16. ¿Cree que tener alguna relación familiar dentro del trabajo puede influir en beneficio de uno?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo

17	Relaciones amicales	17. ¿Le agrada trabajar con sus compañeros?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
18	Ausentismo	18. ¿Cree que en la empresa hay igualdad en cuanto al ausentismo con todos los trabajadores?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
19	Abandono	19. ¿Cree que el abandono de trabajo es una falta de consideración con la empresa?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
20	Productividad	20. ¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
21	Comportamientos inadecuados	21. ¿Considera usted que tener algún comportamiento inadecuado afecte su relación con la empresa?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
22	Protestas	22. ¿Cree que protestando puede lograr cambios en beneficio de los trabajadores?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo

Nota: Elaboración propia

APÉNDICE 5 - CERTIFICADO DEL CUESTIONARIO**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO;**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia luego de corregir 1 pregunta por estructura gramatical

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X]
No aplicable []

07 de junio del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



FIRMA

Renzo Daniel Minchola Guardia

DNI: 45614158

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para la medición de la categoría. Consideró independencia como indicador en la dimensión necesidad de autorrealización en la matriz de consistencia, pero en la matriz de categorización y relación de preguntas no fue incluido. Sugiero incluir mis datos en la presentación del documento.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X]

No aplicable []

08 de junio del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Escalante Flores Jorge Luis

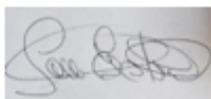
Especialidad del evaluador: Marketing

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



FIRMA

Jorge Luis Escalante Flores

DNI: 09390378

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, debe corregir.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Méndez Vicuña, Carlos Alberto

Especialidad del evaluador: Administrador

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



FIRMA

Méndez Vicuña, Carlos Alberto

La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	11%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Francisco de Vitoria Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

