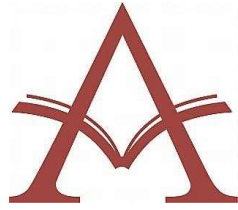


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
COLABORADORES DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN  
PREVISIONAL DE LIMA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**CONTRERAS SAMAME LOURDES AMADA  
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7675-3058**

**ASESOR:**

**DR. NUÑEZ VARA FERNANDO ESTEBAN  
CÓDIGO ORCID: 0000-003-4054-9674**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ**

**DICIEMBRE, 2021**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado este momento tan importante de mi formación profesional. A mis hijos Angelina y Alejandro porque ellos son mi motor y motivo que me inspiran para salir adelante, a mis queridos padres y esposo que con sus palabras de aliento me inspiran a ser mejor persona y profesional.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. A mis hijos, esposo, padres y hermanos por acompañarme durante este arduo camino y compartir conmigo alegrías, tristezas, fracasos y por haberme enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar en mis metas. A mi maestro Dr. FERNANDO ESTEBAN NUÑEZ VARA, por su valiosa guía y asesoramiento en la realización de esta tesis. Gracias a todas las personas que ayudaron para la realización de este proyecto.

## Resumen

Para la presente investigación la cual fue nombrada como Motivación y Satisfacción laboral en colaboradores de la oficina de Normalización Previsional de Lima, 2021, ha tenido como objetivo principal, determinar la relación que existió entre la motivación y a satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización Previsional en Lima, 2021. Como metodología, para esta investigación el enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue correlacional, de diseño transversal, el nivel fue correlacional. La técnica que se empleó para esta investigación fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual estuvo compuesta de 23 preguntas para la variable motivación y 27 preguntas para la variable satisfacción laboral, tomado de Mancilla (2020). La muestra fue conformada por 30 integrantes de la oficina, basados en ambos sexos, los cuales ocupan distintos cargos, quienes pasaron por el proceso de análisis de confiabilidad del Alpha de Cronbach, evidenciando confiabilidad alta. Como resultados obtenidos a través de la Correlación de Pearson, en cuanto al objetivo general no se encontró correlación, el cual según el análisis realizado se encontró una significancia de ,655, obteniendo un valor de mayor de 0.05.

**Palabras claves:** Motivación y Satisfacción laboral

## **Abstract**

For the present research, which was named as Motivation and Job Satisfaction in employees of the Pension Normalization Office of Lima, 2021, its main objective was to determine the relationship that existed between motivation and job satisfaction in employees of the Office of Pension Normalization in Lima, 2021. As a methodology, for this research the approach was quantitative, the type of research was correlational, cross-sectional design, the level was correlational. The technique used for this research was the survey and the instrument applied was the questionnaire, which was composed of 23 questions for the motivation variable and 27 questions for the job satisfaction variable, taken from Mancilla (2020). The sample was made up of 30 members of the office who occupy different positions, who went through the reliability analysis process of Cronbach's Alpha, showing high reliability. As results obtained through Pearson's Correlation, regarding the general objective, no correlation was found, which according to the analysis carried out, a significance of .655 was found, obtaining a value of greater than 0.05.

**Keywords:** Motivation and Job Satisfaction

## Tabla de Contenidos

Carátula.....	1
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen .....	iv
Abstract.....	v
Tabla de Contenidos .....	vi
Lista de Tablas.....	viii
Lista de Figuras.....	ix
Introducción.....	9
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	11
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	11
1.2. Planteamiento del Problema.....	12
1.2.1. Problema general.....	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. Objetivos de la investigación .....	12
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos. ....	13
1.4. Justificación e Importancia de la investigación.....	13
1.5. Limitaciones.....	13
Capítulo II: Marco Teórico.....	14
2.1 Antecedentes .....	14
2.1.1 Internacionales.....	14
2.1.2 Nacionales.....	16
2.2 Bases Teóricas.....	17
2.3 Definición de Términos Básicos .....	23
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	26
3.1 Enfoque de la Investigación.....	26
3.2 Variables.....	26
3.2.1 Operacionalización de las variables. ....	26
3.3 Hipótesis.....	27
3.3.1 Hipótesis general.....	27
3.3.2 Hipótesis específicas.....	27
3.4 Tipo de Investigación.....	27
	vi

3.5 Diseño de la Investigación.....	27
3.6 Población y Muestra .....	28
3.6.1 Población. ....	28
3.6.2 Muestra.....	28
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	28
Capítulo IV: Resultados.....	30
4.1 Análisis de los Resultados .....	30
4.2 Discusión de los Resultados .....	33
Conclusiones .....	36
Recomendaciones .....	36
Referencias .....	38
Apéndice A.- Matriz de Consistencia.....	1
Apéndice B.- Cuestionario de la Variable Independiente .....	47
Apéndice C.- Cuestionario de la Variable Dependiente .....	48
Apéndice D.- Presentación de Datos .....	49
Apéndice E.- Alpha de Cronbach variable Independiente.....	51
Apéndice F.- Alpha de Cronbach variable Dependiente.....	52
Apéndice G.- Informe de Turnitin .....	54

## Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables	26
Tabla 2. Ficha técnica 1	28
Tabla 3. Ficha técnica 2	29
Tabla 4 Tabla de edades	30
Tabla 5 Cuadro de normalidad	30
Tabla 6 Cuadro de correlación	30
Tabla 7 Regresión lineal	33
Tabla 8 Regresión lineal	33
Tabla 9 Regresión lineal	33
Tabla 10 Alpha de Cronbach	50
Tabla 11 Alpha de Cronbach	51
Tabla 12 Cuadro descriptivo independiente	52
Tabla 13 Cuadro descriptivo dependiente	52



## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Gráfica de género	31

## Introducción

Este trabajo de investigación se realizó en una Oficina de Normalización Previsional en Lima, durante el año 2021; la institución pública donde se realizó el estudio es la encargada de la administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) calificando, liquidando, reconociendo y pagando todos los derechos de pensiones estrictamente cumplidos dentro del marco legal. Asimismo, se encarga de orientar e informar a todos los asegurados sobre los respectivos requisitos para los trámites necesarios para poder acceder a una pensión, así como a otros beneficios pensionarios.

La observación sobre la motivación se da porque se percibe en los trabajadores cierta desmotivación ya que algunos empleados, no atienden los tramites con la celeridad del caso no tratando con cordialidad al pensionista. En el caso de la satisfacción laboral se captaron ciertos niveles de insatisfacción laboral los cuales se reflejan en los incumpliendo de sus actividades, descontento con su labor y falta de identidad para con la empresa.

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2201, para ello se ha considerado como hipótesis si existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.

El tipo de investigación fue con un enfoque cuantitativo, de manera descriptiva y de diseño no experimental. El instrumento utilizado fue un cuestionario y la técnica que se aplicó fue la encuesta, con 23 interrogantes para la variable independiente “motivación” y 27 interrogantes para la variable dependiente “satisfacción laboral”, utilizando la escala Likert.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática de la investigación, incluyendo el el problema general y los específicos, el objetivo general y los específicos, la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones, con el propósito de buscar mejoras y resolver el problema general como los específicos de esta investigación.

En el capítulo II, se ha planteado el marco teórico enmarcando antecedentes internacionales como nacionales considerando solo los que estén dentro del rango de los últimos 5 años incluyendo también las bases teóricas que determinen la definición de manera idónea, ayudando que esta investigación sea entendida por profesionales de diversas disciplinas.

En el capítulo III, se enmarca la metodología tomando en cuenta el enfoque el cual fue cuantitativo, variables que fue la motivación y satisfacción laboral, hipótesis general y

específicas, tipo que fue descriptivo, diseño de investigación el cual fue no experimental, población siendo de 30 trabajadores, muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos el cual fue la encuesta y la matriz de operacionalización, determinando también la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, tomando en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson como prueba estadística.

En el capítulo IV, evidenciamos los resultados de esta investigación, la comprobación de las hipótesis, los análisis de los resultados efectuándose con el software IBM SPSS Statistics versión 25 y la discusión.

Asimismo, se muestran las conclusiones a las que se llegó como consecuencia de la aplicación de esta investigación, así como también las recomendaciones brindadas que ayuden a mejorar tanto la motivación como la satisfacción laboral.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas, fuentes de tablas y gráficos validando la información hallada para esta investigación.

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

La motivación a nivel mundial ha tenido una importancia muy grande, es así que las empresas multinacionales, las que operan a nivel internacional, aspiran en contar con diversas estrategias las cuales ayuden a potenciar el recurso humano y de la mano con el constante apoyo de innovadora tecnología y métodos nuevos, permitan obtener espacios libres que sean dedicados a motivar a su personal a través de la comunicación, permitiendo que el empleado se sienta como parte del equipo.

Entre 1901 y 2000, aparece el interés por investigar la satisfacción laboral en todo el mundo ya que se trata de comprender si los determinantes se encuentran dentro del trabajo o los resultados de tratar de alcanzar los objetivos establecidos y las metas son relacionados con el compromiso organizacional. (Massella, 2018).

El Comité encargado de la coordinación de sindicatos así como de asociaciones de los empleados internacionales de las Naciones Unidas. (2017) efectuó una encuesta Global sobre la Satisfacción laboral con una medición de 29 interrogantes los cuales fueron aplicados a cuatro mil trabajadores, siendo la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) la que predomina, puesto que sus colaboradores consideraron que es un agradable lugar para laboral.

Dentro del enfoque nacional, encontramos que la mayoría de las compañías peruanas consideran que un empleado motivado es primordial para todo buen desempeño, por ello es importante también saber cómo se encuentran los empleados, por esta razón la organización debe contar con una buena cultura organizacional así como una buena política y sobre todo tener un clima laboral favorable el cual va ayudar con el crecimiento personal y profesional del empleado permitiendo a la organización adquirir lo mejor de ellos, del mismo modo se debe primar también la satisfacción del empleado dentro de la empresa.

Según la PWC (Price waterhouse Coopers) dedicada a la consultoría sobre estrategias y operaciones, en una publicación que realizó la ESAM (2019) menciona sobre un estudio efectuado sobre la motivación laboral donde refirió que solamente un 15 % de los colaboradores se encontraron satisfechos en su puesto de trabajo, adicionando también que en Perú la rotación laboral es de un 20%.

El diario Gestión realizó una publicación sobre un informe de Pérez-Wicht (2017)

refiriendo que si un colaborador de una organización es motivado puede llegar a alcanzar un 80% de productividad. Del mismo modo Brigneti (2019) explicó la importancia en que las organizaciones deben esforzarse en llegar a lograr que su personal se sienta motivado.

En la oficina de Normalización Previsional en Lima se ha encontrado deficiencias respecto a la motivación de sus trabajadores, no teniendo una administración formal a causa de la falta de conocimientos, apreciando actualmente que los empleados están desmotivados y es que no hay interés por ejecutar sus respectivas funciones encomendadas de una manera eficiente, no llegan a cumplir con las metas ya establecidas, falta de incentivos y/o reconocimiento a los empleados, el cual ha repercutido con su satisfacción laboral, no sintiéndose satisfechos dentro de la organización, evidenciando malestar durante su jornada laboral, llegando a perjudicar directamente a la organización . Por ello lo que se pretende es realizar una evaluación interna de la variable motivación y satisfacción laboral y efectuar una aplicación práctica para la realidad problemática de la organización.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación entre Autonomía de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre Identidad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre Importancia de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre Variedad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre Retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Determinar la relación entre Autonomía de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.

Determinar la relación entre Identidad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.

Determinar la relación entre Importancia de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.

Determinar la relación entre Variedad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.

Determinar la relación entre Retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.

## **1.4. Justificación e Importancia de la investigación**

Este trabajo de investigación fue una aportación para futuras indagaciones, las cuales realicen trabajos de investigación relacionados a este tema que es muy importante y que se presenta en todas las organizaciones, como es la motivación y la satisfacción laboral. Y es que gracias a este estudio la alta dirección tomará más importancia en motivar a sus colaboradores tomando en cuenta también aumentar la satisfacción laboral, el cual conllevará a alcanzar los objetivos establecidos por la organización llevándolos al éxito empresarial, así como el personal de cada uno de sus miembros de la organización.

## **1.5. Limitaciones**

A pesar de las restricciones por la pandemia del COVID 19 no se encontraron limitaciones para la realización de este trabajo de investigación, ya que se contó con el apoyo de todos los participantes quienes colaboraron para el desarrollo del presente trabajo.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales.

Para ampliar los conocimientos sobre las variables a investigar, tenemos como antecedentes internacionales a Llanes et al. (2021) su objetivo fue de delinear su lado motivacional, así también como hallar las variables que son sociodemográficas con la satisfacción. El autor empleó un cuestionario que comprendió 33 ítems, realizados a 24 instituciones de 3 países. Como resultados, los autores encontraron un perfil sociodemográfico altamente femenino y socioeconómicamente bajo. Lo que encontraron fue que la muestra de la regresión lineal ha mostrado que esta variable predictor sobre motivar fue de un margen laboral y educativo. Como conclusión discutieron las limitaciones del trabajo, sugiriendo líneas de investigación futuras, como papel del género en toda motivación académica.

Gazca, et al. (2020) En su investigación el objetivo fue de buscar el grado de motivación que tuvieron los empleados en las organizaciones medianas en Veracruz - México, los autores realizaron un diagnóstico basados en las teorías sobre la motivación y las necesidades de Maslow. Su investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental, descriptiva; la investigación se realizó a 96 organizaciones medianas. Los resultados que obtuvieron fue que sus empleados sintieron que no se cumplían sus necesidades de autorrealización ni de reconocimiento, concluyendo la necesidad de que se implanten metas claras y se aprovechen las potencialidades de todos sus trabajadores, asimismo crear programas de incentivos, de reconocimientos por los logros personales y de ser posible cambiar el planteamiento del trabajo.

Benavides (2017) Como objetivo, fue determinar las circunstancias de las necesidades motivacionales reveladas por McClelland de los alumnos egresados de una universidad de Colombia, las cuales ayudaran a definir sus objetivos individuales, la manera en que fueron relacionados en su ambiente laboral, así como de su desempeño. La encuesta fue realizada por internet a 276 egresados, la investigación fue de enfoque cuantitativo. Lo que encontraron fue diferencia significativa en las tres necesidades, concluyendo que la motivación laboral es un factor determinante en el desempeño de un colaborador, siendo importante entender la jerarquía de sus necesidades con la finalidad de aprovecharlas beneficiando a empresa como de su propio bienestar.

Madero (2020) su objetivo fue conocer el efecto moderador que tenía la satisfacción laboral en las prácticas de recursos humanos en una organización al Noroeste de México. Como

metodología aplicó un enfoque cuantitativo, un cuestionario conteniendo 37 ítems el cual se aplicó a 458 empleados. Como resultados destacó que la práctica de recursos humanos más relevante fue cumplir a tiempo con las expectativas de sus trabajadores, asimismo observó que la satisfacción laboral tuvo un efecto moderador en sus variables propuestas. El autor concluyó que las prácticas analizadas fueron importantes para la implementación de estrategias de responsabilidad social.

Soto & González (2018). El objetivo de su investigación fue el de determinar el nivel de satisfacción laboral y burnout así como la relación que existió entre ambas variables, en un determinado grupo de profesionales. En esta investigación de enfoque cuantitativo, el instrumento que utilizó fue el cuestionario y su muestra fue compuesta por 192 técnicos. Los autores encontraron una correlación significativa siendo que en la exhibición de los niveles de realización personal son elevados mientras que el agotamiento emocional bajos; respecto a la satisfacción laboral los porcentajes negativos recayeron en la escasa sensación de competencia y en los elevados niveles de monotonía laboral. La conclusión fue profundizar estudios sobre los profesionales que desarrollaron labores muy estresantes en los cuales sean valorados los niveles de burnout y de satisfacción laboral aplicando no solo el cuestionario como instrumento de enfoque cuantitativo, sino también complementando dicha información con estrategias de carácter cualitativo que permitan triangular estos datos.

Delgado et al (2021) El objetivo de su investigación fue analizar la relación entre la satisfacción laboral, la inteligencia emocional y el desempeño, en docentes de un centro de estudios de educación primaria en Chile. Su muestra fue de 140 profesores a través de un muestreo no probabilístico, de abordaje cuantitativo. Los resultados arrojaron relación ya que su modelo tuvo una significativa capacidad de explicar la satisfacción laboral y el desempeño. La conclusión fue que la inteligencia emocional juega un rol muy importante en el desempeño, así como en la satisfacción laboral y es que el colaborador con alta inteligencia emocional será el más propenso a alcanzar un buen nivel de satisfacción en el trabajo ya que regulan muy bien las emociones propias, así como las ajenas.

Magdaleno et al (2020) el objetivo de los autores fue de analizar la relación entre la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca con el desempeño, aplicando un enfoque cuantitativo, un diseño correlacional con una muestra de 209 trabajadores de una empresa en España. Los resultados del análisis demostraron correlación y es que solo la satisfacción intrínseca pronosticó el rendimiento creativo en uno de los intervalos de tiempo. Y como conclusión fue que es necesario incrementar los estudios longitudinales en el campo asimismo



considerar la satisfacción intrínseca y extrínseca por separado ya que arrojan diferentes resultados.

### **2.1.2 Nacionales.**

Como antecedentes nacionales tenemos a Fernández, M. (2020) el objetivo fue el poder determinar como influyó la satisfacción laboral sobre el desempeño de los profesores de una entidad Educativo Básico en Trujillo. Su estudio fue descriptivo-correlacional, cuantitativo y su muestra fue de 11 profesores al cual aplicaron su cuestionario. Como resultado encontró que si existió una correlación moderada entre ambas variables de estudio. Su conclusión fue que no hay influencia directa entre la satisfacción laboral sobre el desempeño de los profesores.

Coromoto y Villón (2018) en su investigación tuvieron como objetivo de estudiar cual fue la influencia de la motivación sobre el talento humano, así como el de determinar cuáles fueron estos factores que impactaron mayormente en el desempeño laboral de una empresa en Lima. En su metodología fue experimental de corte transversal de q cuantitativo. Como resultado encontraron que los colaboradores que se encuentren motivados brindaron a la compañía un buen desempeño, desarrollaron sentido de permanencia, beneficiando sobre todo a la organización. La conclusión que llegaron fue que los comportamientos de los colaboradores en la empresa dependieron de los factores motivacionales que se aplicaron con la finalidad de satisfacer esas necesidades básicas tales como fueron las verdaderas relaciones laborales, un buen clima y satisfacción laboral.

Sánchez y Sánchez (2018) Su objetivo fue investigar cuales son los factores que afectaron a la satisfacción laboral en una empresa forestal y maderera. Como metodología la investigación fue de enfoque cuantitativa de nivel correlacional con una muestra de 581 trabajadores. Los resultados demostraron correlación ya que las características intrínsecas de la labor fundamentaron la satisfacción recibida por los colaboradores dentro del entorno estudiado. La conclusión fue el apoyo a la teoría respecto a la importancia de que en la organización se ha investigado e incluido a la motivación para ser analizada, la cual jugó un papel importante en la satisfacción de sus colaboradores y en relación a otros factores, fue necesario un estudio exhaustivo que permitiera establecer teorías más contundentes.

Ortiz (2017) el objetivo fue determinar la influencia del feedback laboral en la satisfacción del personal de una dirección de agricultura en el Perú. La metodología que aplicó fue no experimental – correlacional de un enfoque cuantitativo, su población fue 94 y su muestra fue de 82 colaboradores. Como resultado encontraron a través de la correlación de

Pearson la existencia de una relación entre ambas variables. La Conclusión fue que se afirmó la relación entre el feedback o retroalimentación laboral con la satisfacción laboral y es que la organización debió plantear que este feedback no sea otorgado solamente de arriba hacia abajo, sino también que se amplíe de forma horizontal, así como también realizarse de abajo hacia arriba.

Finalmente, según los autores Castillo y Paraguay (2017) su objetivo fue determinar si existió una relación entre motivación y satisfacción laboral en profesionales de Ciencias de la Comunicación en una Universidad de Huancayo. Para su metodología aplico un diseño correlacional de tipo cuantitativo. Su muestra fue de 80 participantes a quienes se les aplicó el instrumento. Como resultado halló una relación positiva de 0,523 y un nivel de significancia de 0. El autor concluyó un porcentaje alto para ambas variables, siendo 65% para la motivación y 68.8% para la satisfacción. Lo que se evidencia una relación significativa y muy directa entre ambas variables, asimismo para la dimensión de retroalimentación su porcentaje fue de 51.2%, esto quiere decir que los profesionales utilizaron diversas habilidades, así como los talentos para efectuar una determinada actividad.

## **2.2 Bases Teóricas**

Para el marco teórico se tendrá en cuenta, básicamente, los temas que corresponden a Motivación y Satisfacción laboral; además de los incentivos económicos y no económicos que reciben los colaboradores y los comprometen más con la organización.

### **TIPOS DE MOTIVACIÓN**

Avia y Soel (2021) Los autores mencionaron los siguientes tipos de motivación existentes, los cuales son:

- Motivación extrínseca: explicó que es cuando la conducta del ser humano es estimulada a través de los medios externos, como son las recompensas, los premios o los castigos.

- Motivación intrínseca: es cuando el ser humano fijó su interés ya sea por el estudio o el trabajo, evidenciando siempre superación y personalidad en la consecución

de sus fines, así como aspiraciones y metas propuestas, obedeciendo a motivos personales.

- Motivación positiva: se refirió al poseer incentivos para desarrollar una actividad, ya sea con la finalidad de conseguir premios (si fuese motivación extrínseca, o a la satisfacción de haber realizado esa actividad (si es una motivación intrínseca).

- Motivación negativa: se refiere al proceso en el que una persona inicia o se conservó adherida a una conducta con la finalidad de impedir consecuencias poco agradables, externa (como es la humillación o el castigo) o interna (como es impedir la sensación de la frustración).

- Motivación básica: se llama a la base estable de la motivación la cual identifica el nivel de compromiso con dicha actividad.

- Motivación cotidiana: Es el interés por una actividad desarrollada diariamente resultando una inmediata satisfacción.

- Motivación primaria: es la actuación de las personas por conservar su fase de equilibrio en la empresa ya que es inherente, puesto que ayuda a la conservación y se encuentra en todos los seres vivos.

- Motivación social: asociada con la interacción entre los individuos, involucrando también a la agresión, la cual sucede si hay ciertas condiciones que la desencadenan.

## **VENTAJAS DE MOTIVAR A LOS EMPLEADOS**

Rojas (2019) Indicó cuales fueron los beneficios para motivar a los colaboradores, los cuales son:

-Mayor producción: La aglomeración de las escalas motivacionales tienen una consecuencia muy positiva en la productividad de la organización.

-Ambiente adecuado: Laborar con gente comprometida con su trabajo, agradecida por su puesto de trabajo y entusiasmada con el potencial de la organización siempre será un buen lugar, adecuado para laborar.

-Retención de colaboradores: El proceso de contratar, así como las capacitaciones a su personal son costosos para toda empresa, por ello si la organización tiene la capacidad de retener a su personal idóneo y así minimizar las rotaciones conllevaría a una reducción de gastos, pero aumentaría sus ganancias y esto ayudaría a que se desarrolle una estable cultura corporativa y muy productiva.

-Calidad de colaboradores: Hallar empleados eficientes, podría considerarse un gran reto para muchas organizaciones y esto motiva, lo cual también ayudaría.

## **FACTORES MOTIVADORES**

Gallardo (2017) Explicó el autor que son llamados también factores de mantenimiento, ya que son precisos para mantener un nivel comprensible de satisfacción entre los colaboradores. Se tiene lo siguiente:

a.- Trabajo en sí o contenido de trabajo: Incrementa el nivel en que todo trabajador llega a controlar desde la planeación y la ejecución, así como la evaluación de su labor realizada.

b.- Desarrollo, logro y realización: Hace referencia de logro desde un punto de vista laboral, esto quiere decir, al desarrollo organizacional.

c.- Reconocimiento: se le llama al intento del liderazgo por manifestar estima por el desempeño, antigüedad, así como por un trabajo de calidad.

d.- Promoción y ascenso: Relacionado a la preferencia de los empleados, sintiéndose bien en ambientes de trabajo que les proporcionen la facilidad en crecer y mejorar tanto en lo personal como en lo laboral.

e.- Responsabilidad: Se le llama al aporte en la competitividad sostenible de las empresas.

## **CARACTERISTICAS DE LA MOTIVACION**

Secada (2019) El autor definió las características de la siguiente manera:

-Orientadora: El tener presente un motivo involucra guiar nuestro comportamiento en un determinado sentido.

-Impulsora: Los motivos disponen una fuerza, en tal sentido, dos motivos con diferentes direcciones determinan finalmente la conducta.

-Jerarquizada: Se encamina en encontrar el interes que algunos motivos tienen para un sujeto cualquiera.

-Compleja: Por aparecen necesidades nuevas, relativamente superiores a las anteriores como parte del proceso de desarrollo personal.

-Cíclica: Porque está en constante proceso, ya que las fases que la integran se reanudan periódicamente.

-Homeostática: Al concluir un ciclo motivacional, se experimenta un estado de mejora del equilibrio por satisfacción de la necesidad, a ello se le llama homeostasis.

## **FACTORES MOTIVACIONALES**

Ramos (2019) Identificó algunas principales técnicas motivacionales:

-Dinero: En la escala de motivadores, los administradores, así como los economistas colocan al dinero en un alto nivel.

-Participación: Es una técnica fuertemente respaldada por la creciente consciencia y utilización de la participación.

-Calidad de la vida en el trabajo: Es el grado de satisfacción de las necesidades en que alcanzan cada miembro de la organización a través de las experiencias en ella.

-Técnicas motivacionales: Es la forma e que son empleadas dentro de las organizaciones con la finalidad de motivar a sus trabajadores, ayudando a que realicen sus actividades laborales con mayor productividad.

## **MOTIVACIÓN POSITIVA Y NEGATIVA**

Valderrama (2017) Definió que el resultado de la conducta es producido por la motivación y orientada a lograr resultados que originen recompensas o evitar desagradables consecuencias. Por ellos tenemos:

-La motivación positiva: Es cuando las personas inician, sostienen y direccionan sus conductas con la finalidad de obtener recompensas, sea externa o interna, estimulando la repetición de la conducta que lo produce.

-La motivación negativa: Se le llama al proceso de activación, orientación y mantenimiento de la conducta individual, con la finalidad de prevenir resultados desagradables, ya sea del exterior o del interior del individuo.

## **FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Gómez (2017) Consideró a los siguientes factores los cuales intervienen en la satisfacción laboral, los cuales son:

Condición Física – Materiales: Es la infraestructura donde va a desempeñar sus funciones diarias constituyéndose como facilitador de la misma.

Políticas Administrativas: Es el acuerdo sobre los lineamientos institucionales, las cuales regulan toda relación laboral, acompañado de manera directa con el empedado.

Relación Social: Es la interrelación con otros integrantes de la empresa y con quien se llegue a comparar las funciones laborales diarias.

Desarrollo Personal: Es la ocasión que tuvo el colaborador de efectuar significativas actividades en relación a su auto realización.

Desempeño De Tareas: Es la valoración con la que se asocia al empleado respecto a sus tareas diarias dentro de la organización en la que labora.

Beneficios laborales y remunerativos: Las compensaciones son las gratificaciones que los colaboradores perciben a cambio de su trabajo realizado, ya que los sistemas de recompensas, salarios, así como la promociones, son muy importantes porque influyen en toda satisfacción laboral, ya que logran satisfacer esas necesidades fisiológicas del ser humano.

Realizaciones personales: Los empleados solicitan labores que les accedan aplicar las facultades y sus capacidades las cuales conllevan a ofrecer una diversidad de actividades, así como de libertad respecto a su desempeño laboral y es que estas propiedades ayudan a que la labor represente un gran desafío para la mente.

## **EVENTOS O CONDICIONES DE SATISFACCION LABORAL**

Idrogo (2017) Mencionó los siguientes eventos de satisfacción laboral:

-Satisfacción en el trabajo: es un interés interno sobre las posibilidades al éxito, aprendizajes y el control sobre la utilización de métodos para efectuar las labores.

-Satisfacción con el salario: es el ámbito cuantitativo, medido de manera equitativa, de acuerdo al puesto desempeñado.

-Satisfacción con las promociones: todo colaborador refleja satisfacción si percibe que lo que está produciendo es promocionado e importante para la empresa.

-Satisfacción con el reconocimiento: se le llama a la satisfacción que siente cada colaborador al ser reconocidos sus esfuerzos.

-Satisfacción con los beneficios: Relacionados a los beneficios que las empresas brindan para el bienestar personal de cada trabajador ya sea por su salud, descanso y pensiones.

-Satisfacción con las condiciones de trabajo: Se le llama a las condiciones ergonómicas que se encuentran dentro del área estructural del trabajo.

## **CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCION**

Vera (2017) Señalo los efectos más primordiales que ha producido el grado de Satisfacción en la conducta del individuo:

a) Ausentismo: Es el que origina elevados costos a la empresa, puesto que la carencia de los empleados en su puesto laboral retrasa y muchas veces paraliza el proceso productivo de la compañía.

b) Rotación: Son consecuencias de la insatisfacción de los colaboradores ya que sienten que el esfuerzo realizado no está siendo bien recompensado, ya sea por la ausencia de beneficios socioeconómicos o la sobre calificación de un empleado en un puesto de trabajo, hacen que los colaboradores renuncien a sus puestos.

c) Salud de la Persona: Se refiere aquellos empleados que califican su labor como insatisfecho y tienden a padecer de enfermedades físicas, como son los dolores de cabeza y hasta problemas cardiacos.

## **NIVELES DE SATISFACCION**

El autor Fuentes (2012, citado por Mancilla, 2017) Afirmó que se pueden establecer dos niveles de satisfacción laboral:

-La Satisfacción general: Se le llama al indicador promedio que siente el empleado en cuanto a la variedad de facetas de su labor realizada en el interior de la compañía.

-Satisfacción por facetas: Conocida por el nivel de satisfacción menor o mayor, referente a específicos aspectos de las actividades realizadas dentro de la empresa, las cuales pueden darse por beneficios recibidos, condiciones laborales, relaciones con sus compañeros de labores o por la identidad con las políticas de la empresa.

## **SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD**

Robbins y Judge (2013, citado por Padilla y Ramírez, 2020) Mencionó que se conserva la idea sobre los colaboradores que están satisfechos con sus puestos de trabajo, son altamente productivos, tomando en cuenta que, en el trabajo, lo que conlleva a la productividad es la felicidad. Incluso se han ido integrando nuevas variables, internas y externas, con la finalidad de fortalecer el vínculo entre satisfacción y productividad, anhelando el concepto de que la

satisfacción conlleva a producir. Entonces, presumiendo que las compañías recompensen la buena productividad, entonces debería incrementarse el reconocimiento, sea mediante incremento de salarios, ascensos u otros factores. Y es que estas recompensas ayudarían en incrementar la satisfacción en el puesto laboral.

## **EFFECTOS DE LA SATISFACCION LABORAL**

Donaire (2016) Expresó que las compañías están integradas por un grupo de individuos los cuales aportan conocimientos y habilidades ayudando con el logro de los objetivos de la organización. Por ello se desea conocer aspectos de la empresa que afecten los niveles de satisfacción de los colaboradores.

-Tomando en cuenta que los trabajadores con elevados niveles de satisfacción son muy productivos, estas compañías indagan continuamente es hallar aquellos factores que lleguen a interferir la productividad, así como la de sus integrantes.

-En lo que concierne al ausentismo, es un gran inconveniente del recurso humano que produce elevados costos a la compañía y es que la falta de un empleado en su puesto de labores retrasa el proceso productivo de la compañía.

-La satisfacción con la rotación se relacionan negativamente: Y es que los altos índices de rotación son ocasionados por la insatisfacción de sus empleados. Cabe precisar que la rotación trae elevados gastos para reclutar, seleccionar, entrenar y capacitar al nuevo personal. Del mismo modo interfiere de manera negativa toda relación interpersonal y por ende repercute con la productividad de toda empresa. Como conclusión se puede decir que conservar niveles adecuados de satisfacción, eleva la productividad, disminuyendo los índices de ausentismo y reduciendo la rotación del personal.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

Para el enfoque conceptual se indica que para la motivación el autor Arbaiza (2010, citado por Halanoca et al. 2019). Profundiza en que el trabajador que no está motivado es muy probable que se sienta deprimido, frustrado, que no asista al trabajo y en muchos casos, renuncie. Se podría mencionar que observan una relación de causa–efecto en motivación y satisfacción por ello, es importante mantener un ambiente positivo, donde los empleados puedan aportar sus ideas, sobre todo que exista una participación activa en lo que respecta a



tomar decisiones importantes dentro de la organización para que el trabajador perciba que es considerado por parte de la empresa.

Para Chiavenato (2002, citado por Gómez 2017) señaló que la motivación son los resultados de una interacción entre el colaborador y la situación en la que se encuentra, y es que para que un ser humano se encuentre motivado debe de existir una interacción entre el empleado y la situación en la que se encuentre en ese momento y ese resultado es lo que permitirá que el trabajador se encuentre o no motivado.

Newstrom (2011, citado por Valdiviezo y Vera 2020) precisaron que es muy importante comprender y descubrir las necesidades que engloban la motivación de los colaboradores ya que es una labor fundamental de todo gerente, identificar cuáles son las necesidades de sus empleados y así canalizar su conducta para motivarlos al buen desenvolvimiento y desempeño de sus labores.

Según Fischman (2014, citado por Calle, 2019) explicó que el paradigma para la gran mayoría de las organizaciones, es que a las personas hay que motivarlas y que existe alguien de afuera que influye en su motivación. Es por ello que los jefes deben generar un entorno donde las personas se motiven así mismas y todos saquen adelante a la empresa. Por eso que la motivación no solo se debe aplicar a los jefes sino también a toda la organización.

Steers (1981, citado por Toribio, 2019). Argumentó que toda motivación laboral es el nivel de capacidad que ha tenido un individuo para hacer un sostenido esfuerzo con la finalidad de llegar a alcanzar todas las metas de la institución, tomando en cuenta como una gran motivación esa fuerza que impulsa, direcciona y canaliza toda conducta humana.

El autor Spector (1997, citado por Cabanillas, 2018) demostró esa contribución sobre la percepción de dicha variable, la cual definió como una emoción que es demostrada por el empleado al realizar su jornada laboral, así como el nivel de satisfacción que tiene este al desarrollar sus funciones.

Gordon (1997, citado por Ascorbe, 2018) afirmó que para llegar a obtener la satisfacción todo colaborador en la entidad, dependerá solamente de las actitudes percibidas cuando efectúe sus tareas asignadas.

Según Locke (1976, citado por Vasquez, 2017) señaló en sus diversos análisis, que la satisfacción laboral es una etapa emocional de goce, la cual estuvo vinculado a la misma apreciación, especialmente lo que tiene cada individuo relacionado a su trabajo.

Del mismo modo, Landy y Conte (2005, citado por Chirinos 2019) precisó que al relacionarse más las ayudas (recompensas) con el puesto laboral o que la compañía otorgue otro

valor en el que un empleado trate de satisfacer con actividades cotidianas (convicción, comodidad, resultado de sus logros y libertad), permitirá tener más seguridad para que este empleado visualice satisfactoriamente las actividades que realizará en su trabajo.

Robbins (2013, citado por Casquino, 2020) afirmó que el individuo con una elevada remuneración, con lleva a que experimente más satisfacción con las labores encomendadas en su puesto laboral, es más, podemos nombrar que varios trabajadores están mejor remunerados, por ello sus exigencias son mucho mayor, como por ejemplo la asignación de retos, o las posiciones estratégicas dentro de una organización.

## **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

Coincidiendo con el autor Hernández (2014) esta investigación fue de enfoque cuantitativo puesto que el indagador utilizó su diseño para la examinación de las evidencias de sus hipótesis formuladas y es que lo más importante es la obtención de los resultados claros, generando datos numéricos.

### **3.2 Variables**

#### **Variable 1: Motivación**

Se llama motivación a una serie de actividades que empieza en conseguir una meta o de alguna necesidad que se quiere lograr satisfacer, estimulando en obtener un determinado comportamiento. Y es que al relacionar la motivación con su entorno del trabajo debe considerarse para realizar de manera óptima sus funciones aspectos importantes como es el conocimiento y la capacidad.

#### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Si la satisfacción laboral simboliza cual es el bienestar que los empelados experimentan en relación a su trabajo, la insatisfacción del trabajo simboliza también el nivel de incomodidad o también es representado cuando los empelados exponen un incremento en el nivel de bienestar y es que esta insatisfacción del trabajo es utilizada en algunas oportunidades como un sinónimo del estrés.

#### **3.2.1 Operacionalización de las variables.**

Tabla 1

*Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		
MOTIVACION	La motivación Implica el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un trabajador escoja un curso de acción y se conduzca de una manera específica. Teniendo como criterio, un punto de vista ideal, estas conductas deben dirigirse al logro de una meta institucional.	Autonomía de tarea	Libertad	1		
			Decisión	2		
		Identidad de tarea	Tarea completa	3		
			Producto final	4		
			Trascendencia	5		
		Importancia de tarea	Significancia	6		
				7		
		Variedad de tarea	Número de tareas	8		
			Número de habilidades	9		
				10		
				11		
		Retroalimentación	Del trabajo mismo	12		
			De los compañeros	13		
			Del jefe	14		
		SATISFACCION LABORAL	Es un constructor de múltiples dimensiones que dependen de las características individuales de la persona como también de las características y especificaciones propias del trabajo que ejecuta. A esto se suma, que el concepto de satisfacción laboral se integra a un grupo de satisfacciones específicas, entendidas como aspectos parciales que logran determinar la satisfacción en general.	Satisfacción con la tarea	Motivacional o intrínseco (positivos)	15
						16
				Condiciones laborales	Higiénico o extrínseco (positivos)	17
18						
Higiénico o extrínseco (negativos)	19					
	20					
Reconocimiento personal	Motivacional o intrínseco (negativos)			21		
				22		
				23		
Beneficios económicos	Higiénico o extrínseco (positivos)			24		
	Higiénico o extrínseco (negativos)			25		
				26		
				27		
				28		
				29		
				30		
				31		
		32				
		33				
		34				
		35				
		36				
		37				
		38				
		39				
		40				
		41				
		42				
		43				
		44				
		45				
		46				
		47				
		48				
		49				
		50				

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general.**

Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021.

#### **3.3.2 Hipótesis específicas.**

Existe relación entre Autonomía de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021.

Existe relación entre Identidad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021.

Existe relación entre Importancia de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021.

Existe relación entre Variedad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021.

Existe relación entre Retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021.

### **3.4 Tipo de Investigación**

Según Hernández et. al (2010) esta investigación es correlacional, ya que el objetivo del indagador es el de descubrir cuál fue el grado de relación entre sus respectivas variables (p.52).

Es de enfoque cuantitativo, Hernández et. al (2010), refirió que el investigador va a utilizar el diseño para la examinación de evidencias de las hipótesis ya formuladas.

Es transversal, Hernández et. al (2010), explicó que se realiza una recolección de datos en un determinado momento y en un único tiempo teniendo como propósito la descripción de las variables analizando la interrelación en un momento dado.

### **3.5 Diseño de la Investigación**

Bernal (2010) esta investigación fue no experimental porque las variables de estudios

no fueron manipuladas, pero si se describieron los acontecimientos observados (p. 19).

### **3.6 Población y Muestra**

#### **3.6.1 Población.**

Bernal (2010) el autor mencionó que se llama población al total de los individuos las cuales tienen similitud en ciertas características de las cuales se realizara el análisis (p.160). En este trabajo de investigación la población fue de 30 colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima.

#### **3.6.2 Muestra.**

En la investigación se ha considerado la totalidad de la población  $n=30$  empleados de la oficina de Normalización previsional en Lima.

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica aplicada en esta investigación fue la encuesta, asimismo el instrumento para la recolección de los datos fue el cuestionario aplicando la escala de Likert, teniendo las siguientes alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre. En este sentido se elaboró una ficha técnica para la realización de las encuestas la cual se detalla:

Tabla 2

*Ficha Técnica 1*

Ficha técnica: Variable 1 - Motivación

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la Motivación

Autor: Contreras Samame Lourdes Amada

Lugar: Oficina de Normalización Provisional

Fecha de aplicación: del 02 al 05 de noviembre, 2021

Objetivo: Precisar el grado de la Motivación

Duración: 20 minutos

Muestra: 30 colaboradores de la Oficina de Normalización Provisional

Total ítems:27

Nivel de escala: Escala de Likert

Tabla 3

*Ficha Técnica 2*

Ficha técnica: Variable 2 – Satisfacción Laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

Autor: Contreras Samame Lourdes Amada

Lugar: Oficina de Normalización Provisional

Fecha de aplicación: del 02 al 05 de noviembre, 2021

Objetivo: Precisar el grado de Satisfacción Laboral

Duración: 20 minutos

Muestra: 30 colaboradores de la Oficina de Normalización Provisional

Total ítems:27

Nivel de escala: Escala de Likert.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	23

Mide la percepción que tienen los colaboradores concernientes a la motivación percibido como la consecuencia de actividades asi como las responsabilidades propias que cargo. Coeficiente Alpha de Cronbach = ,707.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	27

Mide la percepción que tienen los colaboradores concernientes al nivel de satisfacción laboral respecto a las actividades realizadas en su puesto. Coeficiente Alpha de Cronbach = ,763.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis de los Resultados

En este estudio para la validación del instrumento y tomando en cuenta el número de ítems se aplicó el Alfa de Cronbach, mediante el cual se determinó la medida ponderada de la correlación entre ambas variables de estudio, las cuales formaron parte de la encuesta que se realizó a los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima.

Tabla 4

*Tabla de edades*

CONTRERAS (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 32	8	26,7	26,7	26,7
	33 - 37	9	30,0	30,0	56,7
	38 - 41	8	26,7	26,7	83,3
	42+	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 5

*Cuadro de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACION	,138	30	,152	,958	30	,277
SATISFACCION LABORAL	,106	30	,200*	,983	30	,891

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La significancia de la motivación es de ,277, la cual es mayor que 0,05 por lo tanto indicamos que presentan normalidad el dato de motivación, aceptamos la hipótesis nula.

La significancia de la satisfacción laboral es de ,891, la cual es mayor que 0,05 por lo tanto indicamos que presentan normalidad el dato de satisfacción laboral, aceptamos la hipótesis nula

Tabla 6

*Cuadro de correlación*



**Correlaciones**

		AUTONOMIA DE TAREA	IDENTIDAD DE TAREA	IMPORTANCIA DE TAREA	VARIEDAD DE TAREA	RETROALIMENTACIÓN	MOTIVACION	SATISFACCIÓN DE TAREA	CONDICIONES LABORALES	RECONOCIMIENTO PERSONAL	BENEFICIOS ECONÓMICOS	SATISFACCIÓN LABORAL
AUTONOMIA DE TAREA	Correlación de Pearson	1	-.093	.067	-.167	-.027	.301	.042	-.018	.007	.203	.089
	Sig. (bilateral)		.623	.724	.378	.886	.106	.828	.923	.969	.282	.642
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IDENTIDAD DE TAREA	Correlación de Pearson	-.093	1	-.109	.329	-.085	.538**	-.381*	-.132	.220	.062	-.152
	Sig. (bilateral)	.623		.567	.076	.655	.002	.038	.488	.242	.744	.423
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IMPORTANCIA DE TAREA	Correlación de Pearson	.067	-.109	1	-.202	-.104	.334	-.234	-.402*	.126	.358	-.202
	Sig. (bilateral)	.724	.567		.285	.585	.071	.214	.028	.507	.052	.284
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VARIEDAD DE TAREA	Correlación de Pearson	-.167	.329	-.202	1	-.221	.467**	-.248	-.044	.098	-.381*	-.253
	Sig. (bilateral)	.378	.076	.285		.241	.009	.185	.819	.607	.038	.178
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RETROALIMENTACIÓN	Correlación de Pearson	-.027	-.085	-.104	-.221	1	.287	.456*	.238	-.042	.083	.400*
	Sig. (bilateral)	.886	.655	.585	.241		.124	.011	.205	.825	.664	.029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
MOTIVACION	Correlación de Pearson	.301	.538**	.334	.467**	.287	1	-.200	-.186	.213	.122	-.085
	Sig. (bilateral)	.106	.002	.071	.009	.124		.289	.324	.257	.522	.655
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SATISFACCIÓN DE TAREA	Correlación de Pearson	.042	-.381*	-.234	-.248	.456*	-.200	1	.129	-.078	.107	.573**
	Sig. (bilateral)	.828	.038	.214	.185	.011	.289		.496	.684	.574	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

CONDICIONES LABORALES	Correlación de Pearson	-,018	-,132	-,402*	-,044	,238	-,186	,129	1	,117	-,341	,696**
	Sig. (bilateral)	,923	,488	,028	,819	,205	,324	,496		,539	,065	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RECONOCIMIENTO PERSONAL	Correlación de Pearson	,007	,220	,126	,098	-,042	,213	-,078	,117	1	-,191	,421*
	Sig. (bilateral)	,969	,242	,507	,607	,825	,257	,684	,539		,313	,020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
BENEFICIOS ECONOMICOS	Correlación de Pearson	,203	,062	,358	-,381*	,083	,122	,107	-,341	-,191	1	,110
	Sig. (bilateral)	,282	,744	,052	,038	,664	,522	,574	,065	,313		,564
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,089	-,152	-,202	-,253	,400*	-,085	,573**	,696**	,421*	,110	1
	Sig. (bilateral)	,642	,423	,284	,178	,029	,655	,001	,000	,020	,564	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

- Entre autonomía de tarea y satisfacción laboral, la significancia es de ,642 que es mayor que 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, es decir no existe relación entre autonomía de tarea y satisfacción laboral.
- Entre identidad de tarea y satisfacción laboral, la significancia es de ,423 que es mayor que 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula, es decir no existe relación entre identidad de tarea y satisfacción laboral.
- Entre importancia de tarea y satisfacción laboral, la significancia es de ,284 que es mayor que 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula, es decir no existe relación entre importancia de tarea y satisfacción laboral.
- Entre variedad de tarea y satisfacción laboral, la significancia es de ,178 que es mayor que 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula, es decir no existe relación entre variedad de tarea y satisfacción laboral.
- Entre retroalimentación y satisfacción laboral, la significancia es de ,029 que es menor que 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, es decir si existe relación entre retroalimentación y satisfacción laboral.

Tabla 7

*Regresión lineal*

## Regresión

Variables entradas/eliminadas <sup>a</sup>			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	MOTIVACION <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Tabla 8

*Regresión lineal*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,085 <sup>a</sup>	,007	-,028	3,34300

a. Predictores: (Constante), MOTIVACION

Tabla 9

*Regresión lineal*

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,281	1	2,281	,204	,655 <sup>b</sup>
	Residuo	312,919	28	11,176		
	Total	315,200	29			

a. Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL

b. Predictores: (Constante), MOTIVACION

La significancia es de ,655 la cual es mayor que 0,05 por lo tanto aceptamos la hipótesis nula y se concluye que no existe regresión entre satisfacción laboral y motivación.

## 4.2 Discusión de los Resultados

En este trabajo de investigación el objetivo general fue determinar cuál era la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la oficina de

Normalización previsional en Lima, 2021, no encontrando correlación entre las variables y es que según el resultado la significancia fue de ,655 siendo mayor a 0,05.

En concordancia con Collantes y Arévalo (2017) su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y la motivación de los trabajadores de un centro hospitalario en San Juna de Lurigancho en Perú. Como metodología su investigación fue de un diseño no experimental – transversal, descriptivo, correlacional y su muestra fue de 50 trabajadores. Como resultado encontraron que el 54% de trabajadores presentaron satisfacción siendo la motivación media con un 64%, no encontraron relación. Su conclusión fue que en su investigación no existió una asociación significativa entre el nivel de motivación y satisfacción laboral ya que la probabilidad-0.183 fue superior al valor de significancia-0.05 y es que la motivación no fue el principal factor que influyó en la satisfacción laboral, ni viceversa por que existieron factores intrínsecos y extrínsecos que si influían en la satisfacción.

Asimismo, Pineda y Silva (2017) su objetivo fue el de determinar una relación entre motivación y satisfacción laboral en los empleados de un hospital en Arequipa-2016. Como metodología fue de tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Su población fue constituida por 321 empleados, de los cuales 170 empleados representaron la muestra a quienes se les aplicó el cuestionario. Como resultado obtuvo un nivel medio en la motivación en el 62.4%, predominando la satisfacción también con un nivel medio en el 52.9%. Concluyendo la no existencia de correlación en ambas variables rechazando así la hipótesis y para ello aplicaron el estadístico no paramétrico. Y es que para la motivación en lo que respecta a la realización e importancia de tareas el nivel es medio y en la variedad de tareas el nivel es bajo. Lo mismo ocurre en la satisfacción la mayoría de sus empleados presentaron un nivel es medio de satisfacción.

Y para Roque (2016) su objetivo fue el determinar la relación que existió entre motivación y satisfacción laboral en los empleados de una compañía de Software en San Isidro. Como metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental. Su muestra la conformó 100 integrantes de la empresa, aplicando como instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que para las dos variables fue promedio. Concluyendo que no existió correlación entre las variables de estudio motivación y satisfacción laboral ya que solo existió relación significativa en algunos sectores de la satisfacción como fueron el desarrollo de tareas y la relación con su autoridad y una relación negativa en algunos factores como fueron los beneficios laborales, así como los remunerativos.

Marin y Plasencia (2017) el objetivo fue establecer cuál fue la relación entre la

satisfacción y la motivación laboral de los colaboradores en un centro de salud en Perú, así como el de determinar el grado de motivación de los colaboradores. Como metodología su investigación fue de tipo relacional, descriptiva, transversal y su muestra fue de 136 colaboradores. Como resultado encontraron que su coeficiente fue de 0.336 lo cual aceptaron que mientras la motivación fue de mayor grado la satisfacción laboral será también de mayor grado. La conclusión que llegaron fue una correlación nula entre la satisfacción y la motivación laboral, siendo el nivel de satisfacción y motivación medianamente y es que solo una parte de los empleados se encuentran motivados, por ello para mejorar esa motivación baja, al trabajador se le debe asignar responsabilidades más complejas que le otorguen la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal.

En cambio con Hernández & Morales (2017). Su investigación tuvo como objetivo distinguir factores determinantes de la motivación y satisfacción laboral que impactaron de una forma positiva eficiente y eficazmente de los colaboradores en una institución pública de la administración en Sinaloa. Su investigación fue cuantitativa y se realizó mediante un cuestionario a 36 trabajadores. Lo que encontraron al realizar un comparativo entre ambas variables de estudio, fue una correlación, así como también su grado de asociación a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, la cual hallaron la existencia de cuatro dimensiones para la motivación laboral, las cuales impactaron positivamente en su desempeño laboral de los empleados público del organismo autónomo.

Lo mismo sucedió con los autores Avia y Soel (2021) su objetivo principal fue establecer cuál fue la relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal de un hospital pediátrico de Lima. Emplearon como metodología una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental-transversal. Su muestra fue de 91 profesionales. Como resultado encontraron la existencia de una relación fuerte, directa ( $\rho=0.760$ ) y muy significativa ( $p=0.000$ ) entre retroalimentación de tarea y la satisfacción laboral. Concluyendo que hubo una relación significativa entre ambas variables de estudio, esto quiere decir que mientras los niveles de motivación son muy altos los niveles de satisfacción también serían altos, lo mismo sucede con la dimensión de retroalimentación de tareas si sus niveles son altos, el nivel de satisfacción también sería alto.

Caso similar sucedió con Montes y Díaz (2018) el objetivo de su estudio fue determinar si existió relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de un Hospital en Ayacucho. Emplearon para su metodología un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. La muestra fue de 50 empleados a quienes se les aplicó el

instrumento. En sus resultados encontraron una relación moderada y significativa entre ambas variables, lo mismo sucedió entre la dimensión de retroalimentación y satisfacción. Concluyeron la existencia de una relación moderada y significativa entre motivación y satisfacción laboral, así como en la dimensión de retroalimentación caracterizándose por recibir su información de una manera clara y directa sobre las funciones y tareas las cuales le corresponden.

### **Conclusiones**

1. No existe relación entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, con una significancia de 0,655 mayor a 0,05
2. No existe relación entre autonomía de tarea y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, con una significancia de 0,642 mayor a 0,05.
3. No existe relación entre identidad de tarea y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, con una significancia de 0,423 mayor a 0,05.
4. No existe relación entre importancia de tarea y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, con una significancia de 0,284 mayor a 0,05.
5. No existe relación entre variedad de tarea y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, con una significancia de 0,178 mayor a 0,05, sin embargo, se encontró relación entre variedad de tarea y beneficios económicos con un nivel de error de 0.01
6. Existe relación entre retroalimentación y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, con una correlación de Pearson de 0,400 y un nivel de error de 0,05.

### **Recomendaciones**

1. Que la organización utilice esta información para la implementación de procesos sobre la gestión de recursos humanos, considerando estrategias orientadas a fortalecer la

motivación, fortaleciendo también la calidad profesional a través de capacitaciones y actualizaciones permanentes, sirviendo como estímulos para los mismos empelados.

2. Otorgarle al trabajador autonomía de tareas, concediéndole más independencia, confiando en su capacidad de decidir sobre ciertos asuntos, ya que esto conllevará a incrementar la confianza, la creatividad, la proactividad y sobre todo a que el trabajador se involucre más en todos los asuntos referentes a la organización.
3. La empresa no debe desatender la satisfacción laboral, y es que es uno de los factores primordiales que no debe ser descuidado, ya que esta repercute de manera directa en la productividad de la organización, asimismo reflejara positivamente en la participación de los colaboradores en la empresa.
4. Reconocer el impacto que ocasiona la labor de los trabajadores sobre los demás, puesto que esto implicará la importancia que el colaborador percibirá sobre las acciones realizadas para la compañía a la cual trabaja, así como también su contribución con la sociedad y es que la importancia de la tarea es el valor que el empleado otorga a la actividad que ejecuta.
5. Que la organización debe tomar en cuenta que para cada labor realizada se debe de requerir al colaborador que emplee una variedad de habilidades y talentos y es que los trabajadores deben sentir que las actividades laborales que se requieran gran cantidad de habilidades suscitaran más retos.
6. Retroalimentar a los trabajadores de su mismo puesto ya que el nivel de desempeño de sus funciones requeridos por el puesto va a producir que el trabajador reciba una información directa y clara respecto sobre la efectividad de lo realizado. En términos generales, un comprensivo jefe que brinde siempre una retroalimentación positiva, tome atención las opiniones de sus trabajadores demostrando interés, va a permitir que se logre una mayor satisfacción.

## Referencias

- Ascorbe Avila, Sandra Guadalupe. (2018). Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27323/ascorbe\\_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27323/ascorbe_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avia Polo Jessica y Soel Encalada Elena (2021). Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas lima-2019. (Maestría en Gerencia de Salud). Repositorio de la Universidad Nacional del Callao.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5628/TESIS%20MAESTRO-%20AVIA%20POLO-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, César A. (2010) Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3° Edición) Colombia, Edición en español, Editor: Orlando Fernández Palma. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cabanillas Chilón Sashenka Rosita. (2018). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11256/cabanillas\\_chs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11256/cabanillas_chs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casquino Tristan Marilyn Selene (2020). Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el distrito del Callao, Año 2020. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad San Martin de Porras.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7649/casquino\\_tms.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7649/casquino_tms.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Castillo Gutiérrez, Guido Clifer y Paraguay Capcha, Elisabeth (2017). Motivación y satisfacción laboral en los profesionales en ciencias de la comunicación de Huancayo



en el año 2017 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5640/MOTIVACION%20Y%20SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20LOS%20PROFESIONALES%20EN%20CIENCIAS%20DE%20LA%20COMUNICACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CEPAL. (21 de marzo de 2017). *CEPAL sobresale en encuesta de satisfacción laboral al interior de las Naciones Unidas*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

<https://www.cepal.org/es/noticias/cepal-sobresale-encuestasatisfaccion-laboral-al-interior-naciones-unidas>

Chirinos Horny Carmen Cecilia. (2019). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del régimen cas de la sede principal de la corte superior de justicia de Huaura, 2019. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3875/TESIS%20CARMEN%20CHIRINOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Collantes Zapata, J., & Arévalo-Ipanaqué, J. (2017). Motivación y satisfacción laboral del enfermero en un Hospital de Lima - Perú. *Revista Ciencia y Arte de Enfermería*, 2(2), 19-24. doi:<https://doi.org/10.24314/rcae.2017.v2n2.04>

Delgado-Bello, C. A., Veas-Gonzalez, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajofamilia en la satisfaccion laboral, el desempeno percibido y la intencion de abandono de los docentes. *Informacion Tecnologica*, 32(1), 169. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>

Donaire Mirta (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. Córdoba, Republica de Argentina (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Nacional de Córdoba.

[http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire\\_mirta\\_2016.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf)

ESAN (9 de setiembre 2019) *Motivación Laboral: nuevas tendencias globales*. Conexión ESAM.

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendenciasglobales/>

Fernandez, A. M. (2020). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño docente de los colaboradores de un Centro de Educación Básica Alternativa, Trujillo 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25247>

Gallardo Rodriguez Klever (2017). Motivación y desempeño laboral del personal docente de un colegio de educación secundaria. (Tesis de maestro). Repositorio de la Universidad Nacional Agraria La Molina.

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2805/C10-G34-%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Gazca Herrera, L. A., Zárate Hernández, X. M., & Mota Hernández, A. A. (2020). Estudio de Motivación de Colaboradores en las Medianas Empresas en la Ciudad de Xalapa, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(2), 1-11. <https://doi.org/10.22579/23463910.207>

Gómez Cerna Melissa Estefanía (2017). Motivación y Satisfacción laboral en empleados de un municipio de la provincia de Trujillo. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego.

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3038/1/RE\\_PSICO\\_MELISSA\\_GOMEZ\\_MOTIVACION.Y.SATISFACCION\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3038/1/RE_PSICO_MELISSA_GOMEZ_MOTIVACION.Y.SATISFACCION_DATOS.PDF)

Halanocca et al. (2019). La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad ESAN.

[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019\\_MAGSS\\_16-1\\_03\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MAGSS_16-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hernández Juárez, J. L., & Morales Morales, J. R. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 12(2), 107–147. [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Humberto Coromoto Peña Rivas y Sabina Gisella Villón (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. Perero Universidad Estatal Península de Santa Elena, UPSE. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Idrogo Cabrera Mary (2017). Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución publica. (Maestría en Gestión del Talento Humano). Repositorio de la Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llanes Ordóñez, J., Luis Méndez-Ulrich, J., & Montané López, A. (2021). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN: UNA VISIÓN INTERNACIONAL. (Spanish). *Educacion XX1*, 24(1), 45–68. <https://doi.org/10.5944/educXX1.26491>
- Magdaleno, J., Caballer, A., Rodríguez, I., & Soriano, A. (2020). Longitudinal Relationships Between Job Satisfaction and Creative Performance: A Three-Wave Cross-Lagged Panel Design. *Revista Psicologia. Organizacoes e Trabalho*, 20(4), 1228–1236. <https://doi.org/10.17652/rpot/2020.4.07>
- Madero-Gómez, S. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 391–401. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.157.3790>
- Mancilla Chamorro, Carina Tomasa (2017). Motivación y satisfacción laboral en la unidad de

gestión educativa local Huanuco-2109. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad de Huánuco.

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2453/Mancilla%20Chamorro%2c%20Carina%20Tomas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marin Samanez, Helen Stephani, & Placencia Medina, Maritza Dorila. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* (Lima), 17(4), 42-52.  
<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Massella, A. (2018). Correlación entre motivación y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/MasselaAnllela.pdf>

Montes Salcedo Marleny y Díaz Orihuela María Magdalena (2018). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Peruana Unión.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/1211/1540](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1211/1540)

Ortiz Olaechea Cynthia (2017). Relación del feedback laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una dirección regional de agricultura del Perú (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad de Lima.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4625/Ortiz\\_Olaechea\\_Cynthia\\_%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4625/Ortiz_Olaechea_Cynthia_%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oscar Hernando Benavides Paz. (2017). Motivacion laboral de los egresados del Programa de Administracion de Empresas de la Universidad de Narino.  
<https://doi.org/10.22267/rtend.171801.63>

Padilla Gutiérrez, Renato y Ramírez Castro, Daniela (2020). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca,

2020. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1313/INFORME%20FINAL%20DE%20INVESTIGACION%20%28Padilla%2C%20R.%20y%20Rami%20CC%81rez%2C%20D.%2C%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez-Wicht E. (2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivarcolaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>

Pineda Sánchez Cynthia Paola y Silva Peña Iris Joselyn (2017). Motivación y Satisfacción laboral en enfermeras del hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2016 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4272/Enpisacp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos Claudio David Deyvis (2019). La Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurant Sol de Mayo SCRL Huanuco-2109. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2252/RAMOS%20CLAUDIO%20David%20Deyvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roque Aponte Kimberlin Karen (2016). Motivación laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa de software del distrito de San Isidro - 2016 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1248>

Sánchez-Sellero, María Carmen, & Sánchez-Sellero, Pedro. (2018). Determinants of job satisfaction in wood and paper industry: study in Spain and findings in other countries. *Maderas. Ciencia y tecnología*, 20(4), 641-660. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-221X2018005041101>

Secada Fischer, Celeste Nathaly (2019). "Relación entre el nivel de motivación y el nivel de

productividad de los trabajadores del área de ventas de autos de una empresa en la ciudad de Trujillo 2018. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23161/Secada%20Fischer%20Ceste.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soto Rosales A., & Gonzalez Losada S. (2018, Marzo). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales. Published in Global Social Work. Vol. 8, no. 14. Recuperado de <http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg> DOI <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222>

Toribio Gavidia Claudia Maribel (2017). Influencia de la motivación en la Satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Peru-2015. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10940/Toribio%20Gavidia%20Claudia%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama Meza Angela Andrea (2017). Motivación y Satisfacción en los trabajadores de la Gerencia de infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco-2107. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad de Huánuco.  
[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1299/T047\\_44572331T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1299/T047_44572331T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valdiviezo Sir Brian y Vera Ruiz Liliana (2017). Motivación personal y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa procesadora de alimentos de la región Lambayeque, agosto diciembre 2017. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2576/1/TL\\_ValdiviezoSirBrianGustavo\\_VeraRuizLilianaDaleska.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2576/1/TL_ValdiviezoSirBrianGustavo_VeraRuizLilianaDaleska.pdf)

Vásquez Namuche María Teresa Isabel. (2017). Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chíncha-RAR-EsSaludLima-2016. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%C3%A1squez\\_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%C3%A1squez_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera Calcina William (2017). Satisfacción laboral del personal en la municipalidad Distrital de Pitumarca, provincia de Canchis, Regios Cusco -2016. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Nacional del Antiplano. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4953/Vera\\_Calcina\\_Wiliam\\_David.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4953/Vera_Calcina_Wiliam_David.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Apéndice A.- Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Motivación</p>	<p>1. Autonomía de tarea</p> <p>2. Identidad de tarea</p> <p>3. Importancia de tarea</p> <p>4. Variedad de tarea</p> <p>5. Retroalimentación</p>	<p><b>TIPO</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>Transversal</p> <p><b>ENFOQUE</b></p> <p>Cuantitativo</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre Autonomía de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Identidad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Importancia de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Variedad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación entre Autonomía de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre Identidad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021</p> <p>Determinar la relación entre Importancia de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre Variedad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre Retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de Normalización previsional en Lima, 2021.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación entre Autonomía de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021</p> <p>Existe relación entre Identidad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021</p> <p>Existe relación entre Importancia de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021</p> <p>Existe relación entre Variedad de tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021</p> <p>Existe relación entre Retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Normalización previsional en Lima, 2021</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p>		



## Apéndice B.- Cuestionario de la Variable Independiente

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Autonomía de tarea</b>	Libertad	Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo
		Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo
	Decisión	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones
<b>Identidad de tarea</b>		Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor
	Tarea completa	Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables
		Realizo contribuciones insignificantes al servicio o al resultado final.
<b>Importancia de tarea</b>	Producto final	Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar sólo una parte del trabajo durante el turno
		Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.
	Trascendencia	Lo que realizo afecta el bienestar de los usuarios de muchas maneras importantes
<b>Variedad de tarea</b>		Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los usuarios
	Significancia	Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la organización.
		Los usuarios se ven afectados por el trabajo que realizo
<b>Retroalimentación</b>		Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades
	Número de tareas	Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo
		El trabajo es bastante simple y repetitivo
<b>Retroalimentación</b>	Número de habilidades	Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes
		La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible
	Del trabajo mismo	Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando
<b>Retroalimentación</b>		El trabajo por sí mismo me provee la información de cuán bien lo estoy realizando.
	De los compañeros	El sólo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando
		Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.
	Del jefe	Los supervisores nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estoy haciendo
		Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada

## Apéndice C.- Cuestionario de la Variable Dependiente

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Satisfacción con la tarea</b>	Motivacional o intrínseco (positivos)	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra
		Me siento útil con la labor que realizo
		Me complace los resultados de mi trabajo
		Mi trabajo me hace sentir realizado como persona
		Me gusta el trabajo que realizo
		Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo
		Me gusta la actividad que realizo
		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores
		El ambiente donde trabajo es confortable
<b>Condiciones laborales</b>	Higiénico o extrínseco (positivos)	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo
		La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable
		En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo
	Higiénico o extrínseco (negativos)	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias
		Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo
		Me disgusta mi horario
<b>Reconocimiento personal</b>	Motivacional o intrínseco (negativos)	El horario de trabajo me resulta incómodo
		Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa
		Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo
		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia
		Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido
		Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras
<b>Beneficios económicos</b>	Higiénico o extrínseco (positivos)	El sueldo que tengo es bastante aceptable
		Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas
	Higiénico o extrínseco (negativos)	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo
		Me siento mal con lo que gano
		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando

## Apéndice D.- Presentación de Datos

### Presentación de datos Motivación

#### PREGUNTAS

Nº	Genero	Edad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Femenino	42	1	4	4	1	3	4	1	3	4	3	5	3	2	2	1	5	1	2	2	1
2	Femenino	33	1	4	5	1	2	4	1	2	4	4	5	4	1	3	2	5	1	1	2	1
3	Femenino	36	1	4	5	1	2	3	1	2	4	4	4	3	2	2	1	5	1	2	2	1
4	Masculino	31	2	5	4	1	1	4	1	2	5	4	5	3	3	2	1	5	2	2	2	1
5	Femenino	34	1	4	5	2	2	5	1	1	5	5	5	4	1	3	2	4	1	1	1	1
6	Masculino	42	1	5	3	1	2	4	2	2	4	3	4	3	1	1	2	5	1	3	3	2
7	Masculino	34	3	4	4	1	2	4	1	2	4	4	4	4	1	2	1	5	2	2	2	1
8	Masculino	30	1	4	4	2	1	3	2	1	4	4	4	2	2	2	3	5	1	1	2	1
9	Femenino	32	2	4	4	1	2	4	2	2	5	5	4	5	2	1	2	4	1	1	2	2
10	Masculino	34	1	4	3	2	2	4	1	2	5	3	5	3	2	2	1	5	2	1	1	1
11	Femenino	38	1	3	4	1	1	5	1	2	4	5	5	5	1	2	1	4	2	1	2	2
12	Masculino	46	2	4	4	2	2	4	2	1	4	4	4	4	2	3	1	5	1	2	2	1
13	Masculino	34	3	5	5	2	2	5	3	1	3	4	5	4	1	2	2	4	2	1	1	1
14	Femenino	32	1	3	5	2	3	4	1	3	4	4	5	3	2	3	3	4	1	2	2	1
15	Masculino	40	2	5	4	1	2	3	3	2	4	4	5	5	1	3	1	5	2	2	1	1
16	Masculino	31	2	3	4	3	3	3	1	3	4	3	5	4	1	2	2	5	1	1	1	2
17	Femenino	30	1	5	4	1	2	4	1	2	4	4	4	2	1	2	1	5	1	3	1	1
18	Masculino	37	1	5	4	2	2	4	1	2	4	5	4	4	1	1	1	4	1	1	3	3
19	Femenino	38	2	4	5	2	2	4	2	2	3	5	4	3	1	2	2	5	2	1	1	1
20	Masculino	41	1	4	5	2	1	4	1	1	3	5	5	4	1	2	1	4	2	2	2	1
21	Femenino	38	2	4	4	2	2	5	2	3	3	3	4	5	1	3	2	5	1	2	3	2
22	Masculino	33	1	5	4	1	2	3	2	2	4	5	4	4	1	2	1	4	2	1	2	2
23	Masculino	43	1	4	5	2	1	4	1	1	4	4	5	3	2	2	2	5	2	2	2	1
24	Masculino	33	2	4	4	2	1	4	1	2	5	5	5	5	2	2	1	5	1	1	2	1
25	Femenino	37	2	4	3	1	3	5	2	3	4	5	4	4	3	3	3	5	2	2	1	1
26	Masculino	39	1	5	3	3	2	4	2	2	4	4	4	3	1	4	2	4	1	2	1	1
27	Femenino	43	3	4	4	2	2	4	1	2	5	4	5	4	2	3	1	5	2	1	1	2
28	Masculino	32	2	5	5	2	2	4	2	2	4	3	5	4	1	2	1	5	1	3	1	1
29	Femenino	31	2	4	5	2	1	4	1	1	5	5	4	2	2	2	2	4	1	2	3	3
30	Masculino	34	1	4	3	2	2	5	1	2	4	3	4	3	2	4	1	5	2	1	1	1

Presentación de datos Satisfacción Laboral

PREGUNTAS

N°	Genero	Edad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Femenino	42	1	1	1	3	1	1	3	1	4	2	3	3	4	3	4	2	2	4	5	5
2	Femenino	33	1	2	1	3	1	2	2	2	5	3	4	4	5	2	5	1	2	4	4	5
3	Femenino	36	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	4	3	5	3	4	1	2	5	5	4
4	Masculino	31	1	1	1	3	1	2	3	3	4	3	5	2	3	3	5	1	1	4	4	4
5	Femenino	34	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	1	3	5	4	5
6	Masculino	42	2	3	1	2	1	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	2	2	3	4	5
7	Masculino	34	1	3	2	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	1	2	4	5	5
8	Masculino	30	1	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	5	1	2	5	3	5
9	Femenino	32	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	5	2	5	2	5	2	1	5	4	5
10	Masculino	34	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	5	2	4	1	1	4	4	4
11	Femenino	38	3	2	1	3	2	1	1	1	4	3	4	4	3	3	5	2	2	4	5	5
12	Masculino	46	1	2	2	2	1	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4	1	2	4	4	4
13	Masculino	34	1	2	1	2	1	2	3	2	3	5	3	3	5	5	4	2	2	4	5	4
14	Femenino	32	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	5	3	1	1	5	5	5
15	Masculino	40	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	2	1	5	5	5
16	Masculino	31	2	3	1	2	1	1	3	3	4	3	5	3	3	3	4	1	2	5	4	5
17	Femenino	30	2	1	2	3	1	1	3	2	4	4	4	4	3	2	3	1	1	3	4	5
18	Masculino	37	1	2	2	1	3	2	3	3	4	2	4	4	5	2	5	1	2	4	5	4
19	Femenino	38	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	2	1	5	4	5
20	Masculino	41	1	1	1	2	1	2	1	2	4	3	3	2	5	2	3	2	1	5	5	4
21	Femenino	38	2	1	2	2	1	3	2	1	4	3	3	3	4	4	5	2	2	4	4	5
22	Masculino	33	1	3	1	3	1	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	1	2	5	5	4
23	Masculino	43	1	2	3	2	2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	1	2	4	4	4
24	Masculino	33	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	4	4	4	4	5	3	1	5	4	5
25	Femenino	37	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	2	1	4	3	5
26	Masculino	39	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	5	5	3	3	4	1	1	4	5	4
27	Femenino	43	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	1	5	4	4
28	Masculino	32	1	2	1	2	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	5	1	2	5	5	5
29	Femenino	31	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	1	3	5	5	4
30	Masculino	34	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	4	3	4	2	4	1	1	5	4	5

## Apéndice E.- Alpha de Cronbach variable Independiente

Tabla 10

*Alpha de Cronbach*

### Fiabilidad

**Escala: MOTIVACION**

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	23

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	55,7000	47,344	,194	,702
PREGUNTA2	54,3000	38,456	,654	,649
PREGUNTA3	53,4000	50,044	-,096	,725
PREGUNTA4	55,5000	54,500	-,623	,745
PREGUNTA5	55,6000	48,267	,106	,708
PREGUNTA6	54,8000	29,511	,877	,589
PREGUNTA7	55,9000	48,100	,167	,704
PREGUNTA8	55,4000	45,378	,421	,687
PREGUNTA9	53,2000	52,400	-,349	,734
PREGUNTA10	53,3000	46,233	,218	,701
PREGUNTA11	54,2000	37,511	,642	,647
PREGUNTA12	53,7000	43,122	,448	,679
PREGUNTA13	55,7000	46,678	,267	,697

PREGUNTA14	55,7000	39,344	,927	,638
PREGUNTA15	53,1000	50,989	-,176	,731
PREGUNTA16	55,8000	44,622	,481	,682
PREGUNTA17	52,7000	47,567	,270	,699
PREGUNTA18	55,9000	49,211	,015	,712
PREGUNTA19	55,7000	49,567	-,044	,718
PREGUNTA20	55,7000	45,567	,302	,694
PREGUNTA21	55,9000	49,433	-,034	,718
PREGUNTA22	56,0000	46,667	,378	,693
PREGUNTA23	55,6000	47,156	,235	,700

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
57,4000	49,600	7,04273	23

## Apéndice F.- Alpha de Cronbach variable Dependiente

Tabla 11

*Alpha de Cronbach*

### Fiabilidad

#### Escala: SATISFACCION LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	27

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	77,9000	84,544	,059	,766
PREGUNTA2	77,5000	75,833	,679	,737
PREGUNTA3	77,9000	82,544	,317	,757
PREGUNTA4	77,0000	96,222	-,822	,799
PREGUNTA5	78,1000	81,878	,489	,753
PREGUNTA6	77,0000	83,333	,252	,759
PREGUNTA7	77,8000	87,067	-,158	,772
PREGUNTA8	77,3000	89,789	-,352	,782
PREGUNTA9	77,2000	78,622	,680	,743
PREGUNTA10	76,7000	89,789	-,436	,780
PREGUNTA11	75,8000	60,400	,884	,695
PREGUNTA12	76,5000	80,056	,471	,750
PREGUNTA13	77,3000	80,900	,550	,750
PREGUNTA14	75,3000	69,122	,799	,718
PREGUNTA15	75,7000	62,233	,896	,698
PREGUNTA16	75,9000	91,433	-,394	,789
PREGUNTA17	76,2000	73,733	,648	,733
PREGUNTA18	75,3000	87,789	-,196	,776
PREGUNTA19	76,3000	80,011	,350	,753
PREGUNTA20	75,1000	86,989	-,124	,776
PREGUNTA21	76,5000	80,056	,362	,753
PREGUNTA22	74,8000	84,178	,138	,762
PREGUNTA23	76,2000	55,289	,877	,689
PREGUNTA24	75,8000	61,511	,833	,701
PREGUNTA25	75,0000	89,333	-,314	,781
PREGUNTA26	75,1000	90,322	-,410	,783
PREGUNTA27	74,6000	84,489	,120	,763

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
79,3000	85,789	9,26223	27

## TURNITIN LOURDES CONTRERAS

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>12%</b>	<b>13%</b>	<b>4%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados</b>	<b>1%</b>