



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“FACTORES MOTIVACIONALES Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN LABORAL, PARA LA PREVENCIÓN
DE CONFLICTOS ENTRE COLABORADORES EN LA
EMPRESA COMUNAL DE SERVICIOS MÚLTIPLES
RANCAS - PASCO, AÑO 2019”**

PRESENTADO POR:

JANET, SOTO EVANGELISTA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

DR. ENRIQUE PINCHI UGARTE

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mis padres, por su sacrificio y esfuerzo sin ellos no lo habría logrado. Tu bendición a diario desde el cielo Papito me protege y me lleva por el buen camino y a todas las personas que me ayudaron durante toda mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios porque nos dio el don de la perseverancia para alcanzar nuestra meta.

A la universidad que nos abrió sus puertas para cultivar en mí la actitud y el conocimiento necesario para ser mejores personas y buenos profesionales.

A mis maestros por la enseñanza brindada día a día y se convirtieron en nuestro ejemplo a seguir.

A mis compañeros por la experiencia aprendida de cada uno de ellos.

ÍNDICE GENERAL

Hoja de respeto

Carátula

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	4
RESUMEN	12
ABSTRAC	14
INTRODUCCIÓN	16
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	19
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	28
1.2.1. Delimitación Espacial	28
1.2.2. Delimitación Social.....	29
1.2.3. Delimitación Temporal	29
1.2.4. Delimitación Conceptual	30
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30

1.3.1. Problema Principal.....	30
1.3.2. Problemas específicos.....	30
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
1.4.1. Objetivo General.....	31
1.4.2. Objetivos específicos	31
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	32
1.5.1. Hipótesis general.....	32
1.5.2. Hipótesis Secundaria.....	32
1.5.3. Variables de la investigación.....	33
3.2.1. Operacionalización de la variable.....	34
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	36
1.6.1. Tipo y nivel de investigación.....	36
a) El tipo de investigación.....	36
b) Nivel de investigación	36
1.6.2. Método y diseño de investigación.....	36
a) Método de investigación.....	36
b) Diseño de Investigación.....	36
1.6.3. Población y muestra de la investigación.....	37
a) Población	37
b) Muestra	37

1.6.4. Técnica e instrumento para la recolección de datos.....	38
a) Técnica.....	38
b) Instrumentos	38
1.6.5. Justificación e importancia de la investigación	40
a) Justificación de la investigación	40
b) Importancia de la investigación.....	41
c) Limitaciones	41
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	42
2.1. Antecedentes de la investigación.....	42
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	42
2.1.2. Antecedentes nacionales	44
2.2. Bases teóricas	47
2.2.1. Variable independiente: Motivación.....	47
2.2.1.1 La pirámide de Maslow.....	48
2.2.1.2. Importancia de la Pirámide de Maslow.....	49
2.2.1.3. Jerarquía de las necesidades en nuestra vida laboral	50
2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral.....	51
2.3. Definición de términos básicos	58
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE	

RESULTADOS.....	60
3.1 Análisis de Tablas y Gráficos.....	60
5.2. Contratación de hipótesis.....	98
3.2. Discusión de resultados	109
CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES.....	117
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	118
Anexo N° 1 Matriz de consistencia.....	121
Anexo N° 2 instrumento recolección de datos	127
SECCIÓN I: Datos generales del encuestado	127
SECCIÓN II: Test de opinión en base a la motivación del colaborador.....	128
Anexo N° 3 Base de datos.....	130

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 segmentos de Personal a encuestar	38
Cuadro 2 Resumen de procesamiento de casos	39
Cuadro 3 Estadísticas de fiabilidad	39
Cuadro 4 Prueba de Hogomorov. Smirnov	39
Cuadro 5 Género: Masculino y femenino	60

Cuadro 6 Cumplir con sus expectativas personales como persona	61
Cuadro 7 Sensación de felicidad en su centro de trabajo	62
Cuadro 8 Está logrando sus objetivos individuales	63
Cuadro 9 El logro de los objetivos de la empresa le satisface	64
Cuadro 10 Logras aceptarte y esforzarte por ser la persona que siempre soñaste ser	65
Cuadro 11 La colaboración y/o apoyo de los demás es continuo en tu vida	66
Cuadro 12 Satisfecho con el entorno que te rodea	67
Cuadro 13 Tus supervisores reconoce tus esfuerzos logros por el trabajo bien hecho	68
Cuadro 14 El sueldo o salariales está acorde con mis competencias y habilidades	69
Cuadro 15 Distribución física del ambiente de trabajo	70
Cuadro 16 Equipos y herramientas te permiten el desempeño de sus labores diarias	71
Cuadro 17 La empresa le otorga incentivos económicos	72
Cuadro 18 La empresa le otorga incentivos económicos	73
Cuadro 19 Existe camaradería y solidaridad entre sus compañeros	74
Cuadro 20 El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desarrollar su trabajo	75
Cuadro 21 Recibe reconocimiento por parte de la empresa o supervisor por el trabajo bien hecho	76
Cuadro 22 Se está avanzando y creciendo de acuerdo a su plan de vida personal	77
Cuadro 23 Es responsable consigo mismo y con los demás de manera continua	78
Cuadro 24 Sentimientos de logro permanentemente	79
Cuadro 25 La empresa debe cumplir con todas las compensaciones monetarias referentes a sueldos	80
Cuadro 26 Le satisface la hora de entrada y la salida en la empresa	81

Cuadro 27 Las vacaciones y gratificaciones influyen en el esfuerzo al realizar su trabajo	82
Cuadro 28 Siente agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos	83
Cuadro 29 Existe buenas relaciones con tu supervisor	84
Cuadro 30 La protección que le brinda la institución ante cualquier contingencia	85
Cuadro 31 Está de acuerdo con normas y leyes laborales que aplica la empresa	86
Cuadro 32 Es buena la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza de la empresa	87
Cuadro 33 Está bien distribuido el espacio de trabajo donde Ud., trabaja	88
Cuadro 34 Dimensión: Motivación Intrínseca	89
Cuadro 35 Dimensión: Necesidad de reconocimiento	90
Cuadro 36 Dimensión: Necesidad de Afiliación	91
Cuadro 37 Dimensión: Necesidad de seguridad	92
Cuadro 38 Dimensión: Necesidad básica	93
Cuadro 39 Variable Independiente: Motivación	94
Cuadro 40 Dimensión: Sistema de Recompensa	95
Cuadro 41 Dimensión: Condiciones favorable de Trabajo	96
Cuadro 42 Variable Dependiente: Satisfacción laboral	97
Cuadro 43 Motivación / Satisfacción laboral	99
Cuadro 44 Dimensión: Autorrealización / Satisfacción laboral	101
Cuadro 45 Dimensión Sistema de recompensa/Satisfacción laboral	102
Cuadro 46 Dimensión Necesidad de afiliación/ Satisfacción laboral	104
Cuadro 47 Dimensión: Necesidad de seguridad/ Satisfacción laboral	106

Cuadro 48 Dimensión: Necesidad básica/ Satisfacción laboral	108
---	-----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Jerarquía de necesidades	51
Figura 2 Género: Masculino y femenino	61
Figura 3 Cumplir con sus expectativas personales como persona	62
Figura 4 Sensación de felicidad en su centro de trabajo	63
Figura 5 Está logrando sus objetivos individuales	64
Figura 6 El logro de los objetivos de la empresa le satisface	65
Figura 7 Logras aceptarte y esforzarte por ser la persona que siempre soñaste ser	66
Figura 8 La colaboración y/o apoyo de los demás es continuo en tu vida	67
Figura 9 Satisfecho con el entorno que te rodea	68
Figura 10 Tus supervisores reconoce tus esfuerzos logros por el trabajo bien hecho	69
Figura 11 El sueldo o salariales está acorde con mis competencias y habilidades	70
Figura 12 Distribución física del ambiente de trabajo	71
Figura 13 Equipos y herramientas te permiten el desempeño de sus labores diarias	72
Figura 14 La empresa le otorga incentivos económicos	73
Figura 15 La empresa le otorga incentivos económicos	74
Figura 16 Existe camaradería y solidaridad entre sus compañeros	75
Figura 17 El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desarrollar su trabajo	76
Figura 18 Recibe reconocimiento por parte de la empresa o supervisor por el trabajo bien hecho	77
Figura 19 Se está avanzando y creciendo de acuerdo a su plan de vida personal	78
Figura 20 Es responsable consigo mismo y con los demás de manera continua	79

Figura 21 Sentimientos de logro permanentemente	80
Figura 22 la empresa debe cumplir con todas las compensaciones monetarias referentes a sueldos	81
Figura 23 Le satisface la hora de entrada y la salida en la empresa	82
Figura 24 Las vacaciones y gratificaciones influyen en el esfuerzo al realizar su trabajo	83
Figura 25 Siente agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos	84
Figura 26 Existe buenas relaciones con tu supervisor	85
Figura 27 La protección que le brinda la institución ante cualquier contingencia	86
Figura 28 Está de acuerdo con normas y leyes laborales que aplica la empresa	87
Figura 29 Es buena la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza de la empresa	88
Figura 30 Está bien distribuido el espacio de trabajo donde Ud., trabaja	89
Figura 31 Dimensión: Motivación Intrínseca	90
Figura 32 Dimensión: Necesidad de reconocimiento	91
Figura 33 Dimensión: Necesidad de Afiliación	92
Figura 34 Dimensión: Necesidad de seguridad	93
Figura 35 Dimensión: Necesidad básica	94
Figura 36 Variable Independiente: Motivación	95
Figura 37 Dimensión: Sistema de Recompensa	96
Figura 38 Dimensión: Condiciones favorable de Trabajo	97
Figura 39 Variable Dependiente: Satisfacción laboral	98

RESUMEN

El tema de nuestra investigación perteneciente a la línea de recursos humanos lleva como título “Factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples Rancas - Pasco, año 2019 cuya finalidad principal es identificar el nivel de relación existente de la variable motivación con la satisfacción laboral con los trabajadores de la Empresa de Servicios Múltiples Rancas.

En tal sentido el problema general a manera de síntesis se formula con la pregunta ¿Cuál es la relación de los factores motivacionales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019? Esto a razón de existir ciertos conflictos internos existente en esta empresa, por otro lado, el objetivo está dada de la siguiente manera Determinar el nivel de correlación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

Como todo problema tiene respuesta por tanto nuestra respuesta tentativa o hipótesis es Los factores motivacionales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

Toro lado la población está constituida por todo el trabajador de la Empresa comunal mientras que el tamaño de la muestra se calculó con el 05% de nivel de confianza, así como el 5% de error, la muestra está constituida por 133 colaboradores. El tipo de investigación es básica aplicada descriptivo y correlacional con un enfoque cuantitativo por cuanto se convirtió la s variables cualitativas a variables cuantitativos, en las técnicas estadísticas se elaboró la base de datos para luego realizar los análisis como a descripción estadístico y la correlación de las

variables y dimensiones según nuestras hipótesis específicas utilizando el Minitab 19 y RStudio.

Con la prueba de correlación de Spearman logramos medir la asociación o correlación alta con lo que se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula por tanto la conclusión es que existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de las variables y dimensiones logrando obtener valoración moderada y los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples de Rancas.

Palabras claves: Motivación, satisfacción laboral

ABSTRAC

The subject of our research pertaining to the line of human resources is entitled "Motivational factors and level of job satisfaction, for the prevention of conflicts between collaborators in the communal multi-service company Rancas - Pasco, year 2019 whose main purpose is to identify the level of existing relationship of the motivation variable with job satisfaction with the workers of the Empresa de Servicios Múltiples Rancas.

In this sense, the general problem as a synthesis is formulated with the question: What is the relationship of the motivational factors and the level of work satisfaction of the collaborators, for the prevention of conflicts, in the Communal Company of Multiple Services Rancas year 2019 ? This is due to the existence of certain internal conflicts existing in this company, on the other hand, the objective is given as follows: Determine the level of correlation between motivational factors and employee job satisfaction, for conflict prevention, in the Company Comunal de Servicios Múltiples Rancas year 2019.

As every problem has an answer, therefore our tentative answer or hypothesis is The motivational factors are significantly related to the level of job satisfaction of the collaborators, for the prevention of conflicts in the Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas in 2019.

On the other hand, the population is made up of the entire worker of the communal company, while the sample size was calculated with a 05% confidence level, as well as a 5% error, the sample is made up of 133 collaborators. The type of research is basic applied descriptive and correlational with a quantitative approach because the qualitative variables were converted to quantitative variables, in the statistical techniques the database was elaborated and then carried out the analyzes as a statistical description and the correlation of the variables and dimensions according to our specific hypotheses using Minitab 19 and RStudio.

With the Sperman correlation test we were able to mediate the association or high

correlation with which the alternative hypothesis is accepted, rejecting the null hypothesis, therefore the conclusion is that there is a significant relationship between motivation and job satisfaction of the variables and dimensions, obtaining an assessment moderated and the workers of the Empresa Comunal de Servicios Múltiples de Rancas.

Keywords: Motivation, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

En nuestra presente investigación intitulada “Factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples Rancas - Pasco, año 2019”, cuyo propósito es identificar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral. En estos tiempos uno de los problemas laborales que experimenta el trabajador es justamente la falta de motivación adecuada por el desconocimiento de habilidades blandas y duras de los profesionales de la empresa para con sus colaboradores esto repercute sin lugar a duda en la satisfacción laboral en términos económicos se refleja en el bajo rendimiento de la rentabilidad.

Asimismo, podemos mencionar que nuestra investigación viendo este fenómeno social del manejo de personal se planteó la pregunta ¿Cuál es la relación de los factores motivacionales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?

Deseamos identificar la asociación y su nivel de significancia de la variable motivación con la variable satisfacción laboral, cabe indicar que también se trabajó con las dimensiones de: Necesidad de autorrealización, necesidad de reconocimiento, Necesidad de Seguridad, necesidad básica y fisiológicas, por otro lado, en el lado de la variable satisfacción laboral tenemos las dimensiones: Sistema de recompensa condiciones favorables de trabajo, cada uno con sus indicadores respectivamente.

El objetivo de la investigación quién se encargó de dar la direccionalidad y guía para su culminación fue “determinar el nivel de correlación entre los factores motivacionales y la

satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019”. La cual se logró cumplir juntamente con los objetivos específicos.

Por otro lado la hipótesis a nivel de proposición fue “los factores motivacionales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019”, esta suposición o también conocido como hipótesis de trabajo fue corroborado y contrastado con los estadísticos descriptivos e inferencial como es la correlación de Spearman la cual nos dio como resultado que existe una moderada y alta nivel de significancia en la correlación de las variables motivacionales y satisfacción laboral.

El tipo de investigación es básica y aplicada por cuanto se utilizó teorías y conceptos de motivación y satisfacción laboral y es aplicada porque en la recomendación se sugiere realizar un programa de capacitación a los dueños de proceso para mejorar las habilidades blandas. El enfoque pertenece a la investigación cuantitativo mientras que el diseño de investigación es no experimental. Los resultados nos demuestran que la motivación ha logrado corroborar que existen asociatividad entre las variables y dimensiones.

Nuestras principales conclusiones tenemos que el valor es $p < 0.008$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión autorrealización se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.701 asimismo podemos

decir que existe una moderada correlación entre la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral.

Creemos haber culminado de manera satisfactoria por lo que sentimos inmenso placer en haber logrado investigar con el método científico la cual nos crea la necesidad de seguir investigando y aprendiendo cada día más. Esperamos que podamos satisfacer las expectativas de los señores jurados por lo que ponemos a su consideración.

LA AUTORA

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Europa

González, (2007). Referente a la constitución de empresas y respecto al espíritu emprendedor señala que, a nivel europeo en la iniciativa política patrocinada por la Comisión Europea en junio de 2008, denominada «Small Business Act for Europe»,

“de tal manera que es necesario crear una cultura no solo en defensa de la figura del emprendedor, sino promover y fomentar su surgimiento, donde el esfuerzo y la capacidad de superación ante la dificultad de los retos, sean alentados y valorados. En esta tarea es necesaria la colaboración y empatía de los medios de comunicación para difundir los mensajes adaptados a nuestra actual situación socioeconómica. Se favorece el intercambio entre emprendedores y empresarios con experiencia especialmente de pequeñas y medianas empresas; además, se fomenta conocer las oportunidades de

negocio entre los países de la Unión Europea, para apoyar estas y otras muchas iniciativas de intercambio de empresarios y emprendedores, se pone en marcha en 2009 el programa Erasmus Jóvenes emprendedores. A partir del libro verde en España, tanto a nivel de la Administración del Estado como de las Comunidades Autónomas, se toma una serie de medidas (desde legislativas, fiscales hasta económicas: préstamos, subvenciones, capital riesgo y no económicas: información, asesoramiento, formación, viveros de empresa, etc.) con la finalidad de consolidar, mantener y mejorar la competitividad y mejorar la imagen social del empresario”.

Osorio, L. (2011) “El desarrollo productivo comunitario está estrechamente ligado a procesos de emprendimiento social, intraemprendimiento y reingeniería productiva, no existe un auténtico desarrollo sin una producción rentable que mantenga oxigenado y en cohesión el tejido social. Las comunidades rurales a través de pequeñas unidades productivas gestan procesos de producción, dirigidos a explorar y potenciar escenarios empresariales dinámicos, eficientes, rentables y competitivos, para ello, especialmente las personas que viven en Veredas requieren de un acompañamiento profesional por parte de estudiantes y profesores universitarios, y a través de las Unidades³⁰ de asistencia técnica agropecuaria de los municipios con apoyo y asesoría”.

Osorio, L. (2011) “Para este tipo de población y para lograr atenuar la problemática socioeconómica actual, el trabajo solidario puede llegar a ser una de las alternativas de lograr un modelo empresarial que incorpore el desarrollo y crecimiento económico y social; para ello, la sociedad se debe integrar más en torno a redes y movimientos sociales, tal como sucede en América Latina con el Foro Social Mundial en Portoalegre y con los diferentes movimientos indígenas regionales, capaces de defender los derechos civiles y convocar la búsqueda de

opciones de mejoramiento social. El sector empresarial solidario, por su forma y amplitud, se ha convertido en el medio para garantizar a buena parte de la comunidad más necesitada, oportunidades y nuevas alternativas en pro de una mejora en la calidad de vida”.

América latina

“En América latina respecto a empresas comunales solo podemos mencionar a Bolivia referente a la Empresa Comunal Vía Rancho (ECOVIR) esta empresa produce, procesa y comercializa alimentos orgánicos elaborados a partir de frutas y cereales. Bajo la estructura de una sociedad por acciones la empresa agrupa a 167 socias y socios de tres comunidades rurales Vía Rancho, Laimiña y Paracaya del departamento de Cochabamba, Bolivia. Funciona desde 1997”.

ECOVIR “se encuentra en la comunidad del mismo nombre sobre el camino antiguo que unía la ciudad de Cochabamba con la de Santa Cruz de la Sierra. Está ubicada a 40 kilómetros de la ciudad de Cochabamba. Las comunidades de Vía Rancho, Laimiña y Paracaya son pequeñas poblaciones que no superan los ochocientos habitantes; están situadas en el municipio de Villa José Quintín Mendoza San Benito, tercera sección de la provincia Punata del departamento de Cochabamba”.

Perú

Según la revista Gestión Pública “En Perú la mayor parte del campesinado está organizado en comunidades campesinas, que tienen su origen en las culturas preincaicas. Existen aproximadamente 7599 comunas que controlan el 15% del territorio (la mayor parte en la Sierra) y cuentan con el 20% de la población nacional. No obstante, fueron las que resultaron menos beneficiosas del proceso de reforma agraria”.

Son organismos de interés público, con personería jurídica, integradas por familias que

habitan y controlan cierto territorio ligadas por vínculos ancestrales, sociales, económicos y culturales que se expresan en la propiedad comunitaria de la tierra, el trabajo comunal, la ayuda mutua, el gobierno democrático y el desarrollo de actividades multisectoriales.

Mendoza (2011) referente a problema empresarial nos dice “La creación de nuevos puestos de trabajo es costosa y depende del crecimiento económico, al igual que en la mayoría de países del mundo. En la mayoría de proyectos mineros del Perú no se puede dar empleo directo a todos los comuneros del área de influencia de una mina. Para ello se aplica un procedimiento que permite que la mayoría de una población comunal tenga un empleo, mediante las empresas comunales”.

Según Decreto Supremo No.004-92 TR del 20 de febrero de 1992, en la cual reglamenta “el régimen económico de la ley general de las comunidades campesinas, es una herramienta que ha permitido que las empresas mineras y comunidades logren acuerdos para la generación de puestos de trabajo para dar bienes y servicios a las compañías, previo proceso de capacitación y soporte para el funcionamiento de las empresas comunales”.

Asimismo, en el diagnóstico presentado por Mendoza (2011) respecto a las empresas comunales nos dice:

“se han convertido en fuente de trabajo para miles de campesinos en el Perú. En la foto Minera Milpo entregó maquinaria a la empresa comunal de San Francisco de Asís de Yarusyacán, en Pasco. Pero son unos pocos campesinos que han ingresado a trabajar directamente en una empresa minera. Por ello la importancia de las empresas comunales, que sirve de un generador de trabajo y fuente de ingresos económicos para miles de familias campesinas. Hay zonas donde los campesinos alientan la presencia de las mineras, como por ejemplo Pasco, Apurímac, Amazonas. En Pasco (ubicada a 4,400

metros sobre el nivel del mar) hay minas desde la época de la colonia, es decir desde los años 1,600, donde varias generaciones de campesinos han dejado el campo para trabajar en la mina. El ejemplo de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, que inició sus actividades hace 25 años, muestra la capacidad de los comuneros de todo el Perú. Con sus creencias, costumbres, religiones, etc., pudieron coincidir en una idea clara el desarrollo comunitario, comprometer un capital de trabajo y armar una actividad empresarial. Aquí estamos las comunidades que hemos pasado de la protesta a la propuesta”.

Empresa Comunal

ECOSERM RANCAS; es la Empresa Comunal pionera a nivel nacional, donde muchos inicialmente creían algo imposible de gestionar una empresa comunal, a través del tiempo la empresa demostró que con una buena dirección y administración todo es posible de lograr

Diagnostico

Causas: algunos hechos o situaciones que existentes que se han identificado relacionado a la variable motivación son los siguientes:

Se puede apreciar que en los colaboradores existe cierto descontento la remuneración que perciben. La pérdida del poder adquisitivo debido al alza de costo de vida afecta en cierta medida a toda la población en general.

Respecto al reconocimiento no hay una adecuada política por la consecución de metas y objetivos empresariales.

Los objetivos individuales, así como los objetivos de la empresa se puede apreciar que existe incompatibilidad, es decir están separados generando disuasión en los colaboradores.

En general las causas son de índole de la motivación intrínseca que incluye las necesidades de estima y autorrealización y la motivación extrínseca la cual deriva necesidades fisiológicas de seguridad y sociales.

En cuanto a la variable satisfacción laboral los hechos o situaciones que se presentan son de índole de la dimensión de satisfacción laboral como son el reconocimiento, problemas de responsabilidad y logro. Asimismo, se consideran la dimensión de satisfacción laboral como salario horario de entrada y salida que en cierta medida el colaborador se siente incómodo, respecto a los beneficios sociales no son lo suficientemente cumplidas a cabalidad. Las relaciones interpersonales son contrarias y antagónicas en cierto sector de los colaboradores sobre todo en áreas privilegiadas con respecto a áreas que se siente excluidos también se involucra los puestos y niveles que crea resentimiento y antagonismo.

Pronostico

Las situaciones futuras que pueden derivarse de las síntomas y causas anteriores se tendrá: La empresa no aprovechará las habilidades, destrezas aptitudes competencias de los colaboradores.

No existe capacidad de aprovechar estas fortalezas en términos de creatividad e innovación de parte de los colaboradores para lograr los objetivos estratégicos plasmados en el plan estratégico empresarial.

La empresa no tendrá un marco referente sobre el cual puedan fundamentarse el proceso de decisiones que facilite la armonía y las diferentes áreas y niveles del diseño estructural.

Control al pronóstico

Se hace imprescindible lograr la satisfacción de los colaboradores de la empresa mediante la implementación de un sistema de motivación coherente y efectiva de tal manera se pueda lograr captar el compromiso de todos los colaboradores.

Los orígenes de ECOSERM RANCAS se remota hace mucho entre los años 1985 a 1990 cuando los comuneros tienen una disputa del terreno pastizal en el lugar denominado Santo Domingo de 141 hectáreas, ubicado en el pasaje denominado OCROYOS con la empresa minera CENTRO MIN PERU, esta empresa mineratenaía tanto interés en el terreno pastizal para que así esto les pueda servir como depósito de sus relaves, tanto interés les llevó a muchos años de disputa por el terreno pastizal entre los comuneros y la empresa minera, ya en el año 1990 la empresa minera propone una solución; comprar el terreno pastizal a los comuneros, donde ellos se opusieron a causa de que la empresa minera quería comprar estos terrenos a un precio mísero, pero a tanta insistencia e interés por parte de la empresa minera, se entra a un medio de negociación, donde se firma un convenio por la suma de US\$ 2,000,000.00 (Dos millones con 00/100 dólares) en la cual se acuerda pagar el 50% del dinero en monedas y el otro 50% en animales, ya contando con el dinero, se realiza una sesión a nivel comunal, sin embargo ya había la idea y el interés de crear una empresa con el dinero disponible, esto se llevó a elección, los comuneros aprobaron el proyecto de formar una empresa. Producto de esta sesión se utiliza este 50% de dinero es decir \$1,000,250.00 como capital para la creación de la primera Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas a nivel nacional, ubicado su sede principal en la calle SUCRE s/n *capital del distrito Simón Bolívar de la provincia y Región de Pasco.*

Comenzando así en el año 1990 el funcionamiento de esta empresa, siendo dirigida y administrada por la misma comunidad, donde se decide con el capital que se tiene comprar nuestras primeras herramientas de trabajo tales son:

- 1 Tractor Oruga

- 4 Volquetes

- 3 Cargadores

- 1 Camión

- 1 Bus Mitsubishi

Teniendo como su primera actividad de ingresos el servicio de Transportes, brindando este servicio a la empresa Minera MILPO y también a CENTROMIN PERU.

A mediados del año 1990 se decide liquidar la empresa, a causa de que había demasiado desorden, esto debido a que los comuneros no disponían de tiempo para hacer la administración correcta de la empresa. Ya que los comuneros se dedican mayormente a la ganadería.

A inicios del año 1991 se realiza una sesión entre comuneros para decidir qué hacer con todo lo adquirido con nuestro primer capital. Es ahí donde se propone volver a restituir la empresa, pero, con la formalidad de caso. Siendo constituida y reconocida legalmente el 24 de julio de 1991, teniendo como su primer directorio a:

- Silvino Alania Ricra, Presidente
- Oswaldo Gora Tufino, Vicepresidente
- Demetrio Atencio Cristobal, Tesorero
- Benito Herrera Atencio, Secretario
- Roberto Robles Zelada, Asistente de la Comunidad

Cóndor (2015) “Desde inicios de su constitución hasta la actualidad, el objetivo y finalidad de la empresa ECOSERM RANCAS es y sigue siendo UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA para su comunidad, brindando para ello fuentes de trabajo constante para su comunidad,

mejora en la educación y culturización de los comuneros tanto niños como adultos; también brindan y desarrollan eventos que benefician a todos sus integrantes de la comunidad.

Pronostico Control

a. Responsabilidad social

El Recurso Humano de ECOSERM RANCAS es el Capital más importante de nuestra empresa. Ellos son la razón por la cual nosotros existimos, sus esfuerzos, habilidades, aptitudes y entre otros hace que nuestra empresa sea reconocida por ser la mejor.

En agradecimiento y parte de nuestros objetivos son:

- Ser fuente de trabajo permanente para nuestros comuneros.
- Ser parte del desarrollo intelectual y físico de nuestros colaboradores y de sus hijos.
- Brindar facilidades de traslado con nuestra ambulancia en cualquier emergencia.

Convenio:

- CENTROMIN PERU, que actualmente es OXIDOS S.A.C. Los servicios/productos

que brindamos:

- Producción, transformación y comercialización de productos pecuarios
- Transporte de carga
- Transporte de minerales
- Venta y Distribución de Combustible
- Parada de planta
- Saneamiento básico
- Alquiler de Maquinarias Pesadas
- Compra y venta de vehículos y maquinarias pesadas
- Planeamiento y ejecución de proyectos mineros

- Prospección, exploración, explotación, extracción y laboreo minero en general.
- Servicio y actividades metalurgias en general
- Alquiler y venta de equipos mineros
- Ejecución de obras civiles en mina y superficie en general

b. Clientes.

Nuestros servicios van dirigido al sector minero, actualmente estamos comenzando a incursionar con el sector público”.

Visión, Misión y Valores de la Empresa.

Visión.

“Ser la empresa comunal especializada de clase internacional, operando dentro de un marco de ética, de eco-eficiencia y con responsabilidad social”.

Misión.

Cóndor (2015) “Somos una empresa especializada en servicios mineros ingeniería y construcción, facilitadores de maquinarias pesadas y livianas, intermediarios de energía, desarrolladores de inmobiliario y gerencia de proyectos, certificada con ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 basada en personas humanistas con principios, valores y conocimientos”.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

Área de geográfico objeto de investigación Ubicación geográfica

La presente investigación se realizará en el distrito de San Antonio de Rancas es la capital de Simón Bolívar, uno de los trece distritos de la provincia de Pasco en el departamento del mismo nombre. Se encuentra ubicado a 8 km. de la capital de la provincia, Cerro de Pasco,

enclavado en las alturas andinas del Perú, a 4200 msnm.

Según INEI “El distrito Simón Bolívar fue creado en la provincia de Pasco, con su capital San Antonio de Rancas mediante La Ley N° 12292 del 15 de abril de 1955 siendo presidente de la República el General de División Manuel A. Odría. Sus anexos, lo conforman las Comunidades de Quiulacocha, Yurajhuanca, Racco, Sacra Familia y la Hacienda de Pacoyán”.

INEI “Para llegar a Rancas desde Lima, la capital del Perú, se viaja en autobús hasta la ciudad de Cerro de Pasco. El viaje dura entre seis y ocho horas, en el que se recorren 315 Km. Se completa la ruta en un auto que sale de la antigua Calle del Marqués, cerca del barrio de la Esperanza. En aproximadamente treinta minutos y por un sol ochenta, se transita una carretera sin asfaltar, salpicada de residuos minerales”.

“El panorama entero se tiñe de color plomizo, por las montañas de desecho mineral acopiados al aire libre. La carretera atraviesa las comunidades de Champamarca, Quiulacocha y Yurajhuanca, deja a su paso lo que fuera la laguna Quiulacocha hoy convertida en depósito de relave producto de la actividad minera de las compañías que han venido laborando en la zona”.

1.2.2. Delimitación Social

Según el Censo Nacional 2007: XI de Población y VI de Vivienda, elaborado por el INEI, “la población de Simón Bolívar tiene una población aproximada de 11.913 habitantes. fuente INEI 2017 donde se encuentra ubicado la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas”

1.2.3. Delimitación Temporal

El período de estudio se realizará en los meses de enero 2019 hasta el mes mayo del 2020 la cual será de carácter transversal.

1.2.4. Delimitación Conceptual

El concepto de la motivación, así como comportamiento y el nivel de satisfacción laboral contribuirán en la realización del presente proyecto lo que se pretende es determinar el nivel de significancia entre estas variables y sus dimensiones, la cual contribuirá al acervo de las ciencias administrativas.

1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿Cuál es la relación de los factores motivacionales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?

1.3.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo se relaciona la necesidad de autorrealización de los factores motivacionales y la satisfacción laboral, de los colaboradores para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?

b) ¿Cuál es la relación entre la necesidad de reconocimiento y la satisfacción laboral, de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?

c) ¿De qué manera se relaciona la necesidad de afiliación y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?

d) ¿Cómo se relaciona la necesidad de seguridad de los factores motivacionales y

la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?

e) ¿Cómo se relacionan las necesidades básicas y fisiológica de los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de correlación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

a) Determinar en qué medida se relaciona la necesidad de autorrealización de los factores motivacionales con la satisfacción laboral, de los colaboradores para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

b) Establecer la relación entre la necesidad de reconocimiento y la satisfacción laboral, de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019

c) Establecer la relación entre la necesidad de afiliación con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019

d) Medir el nivel de relación entre la necesidad de seguridad de los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos,

en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019

e) Explicar la relación existente entre las necesidades básicas y fisiológica de los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

Los factores motivacionales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

1.5.2. Hipótesis Secundaria

a) Existe relación entre la necesidad de autorrealización de los factores motivacionales y la satisfacción laboral, de los colaboradores para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019

b) La necesidad de reconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral, de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019. La necesidad de afiliación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

c) La necesidad de afiliación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

d) La necesidad de seguridad de los factores motivacionales se relaciona con la

satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019

e) Las necesidades básicas y fisiológica de los factores motivacionales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

1.5.3. Variables de la investigación

Definición conceptual de la variable motivación

Robbins y Coutler (2014) “Son los procesos que inciden en la energía, dirección y resistencia de esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. El elemento energía es una medida de intensidad, el impulso y el vigor una persona motivada hace un esfuerzo y trabaja arduamente”.

Definición operacional de la variable satisfacción laboral

“La satisfacción laboral es un sentimiento del trabajador hacia los diferentes aspectos de su trabajo. Expresa de qué forma se ajustan las condiciones de trabajo a los deseos o necesidades del trabajador. Cuando existe malestar o el grado de bienestar que experimenta el trabajador es bajo, entonces se dice que hay una baja satisfacción laboral o una insatisfacción laboral” (Espeso Santiago et al., 2006).

3.2.1. Operacionalización de la variable

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUB-INDICADOR
Variable independiente: Motivación	Motivación Intrínseca	Necesidad de autorrealización	Crecimiento
			felicidad en el trabajo
			Logro individual. Satisfacción plena
			Logro de objetivos empresa
		Necesidad de estima	Respeto a uno mismo
			Autonomía
	Status		
	Reconocimiento		
	Supervisores por un trabajo bien hecho		
	Incrementos salariales		
	Motivación Extrínseca	Necesidad Fisiológica	Distribución física
			Herramienta de trabajo
		Necesidad de Seguridad	Incentivo económico
			Permanencia en institución
Necesidades sociales		Camaradería	
		Ambiente	
Variable dependiente: Satisfacción laboral	Satisfacción Intrínseca	Reconocimiento	Reconocimiento
		Avance y crecimiento	Avance y crecimiento
		Responsabilidad	Responsabilidad
		Logro	Logro
	Satisfacción Extrínseca	Salario	Salario

	Horario	Horario
	Beneficios sociales	Beneficios sociales
	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales
	Supervisor	Supervisor
	Seguridad	Seguridad
	Políticas	Políticas
	Entorno Físico	Ambiente adecuado
		Distribución del espacio

Fuente: Elaboración propia

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

1.6.1. Tipo y nivel de investigación.

a) El tipo de investigación

de acuerdo a Carrasco (2009), Según este autor nos dice que el tipo de investigación “Esta investigación se encuentra dentro del tipo básica, aplicada según este tipo de investigación tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p.43).

b) Nivel de investigación

El nivel de investigación corresponde determinar “el nivel de significancia entre dos variables por cuanto este tipo de estudio está interesado en la determinación del nivel de independencia existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre fenómenos o eventos observados”.

1.6.2. Método y diseño de investigación

a) Método de investigación

El método de investigación es el método científico inductivo asimismo es una investigación descriptiva y explicativa por cuanto ayuda a describir mejor los problemas de la motivación y la satisfacción laboral

b) Diseño de Investigación

Según Fernández -Sampieri “El diseño de la investigación utilizado es no experimental, es; la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes la cual hace una investigación no experimental es observar fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos”.

La finalidad de realizar encuestas a los colaboradores para conocer aspectos tales como

motivación intrínseca, motivación extrínseca, satisfacción laboral satisfacción laboral.

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a) Población

La población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio. Nuestra población está conformada por los gerentes y trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas conformada por 160 colaboradores. (N=160)

b) Muestra

La muestra se utilizará la siguiente fórmula (que es la que se emplea para calcular el tamaño de la muestra para estimar la proporción de la población):

Para el caso que nos ocupa, el tamaño de la muestra, se calculará con el 95% de nivel de confianza y con 5 % de error máximo (recomendado por los especialistas y en base a estudios previos), completándose con los demás datos:

n: ?

N: 160 colaboradores

?: 95

Z: 1.96 (valor de Z al 95% de nivel de confianza)

p: 0.5 (probabilidad de acierto, cuando no se conoce. Estudios previos en la empresa)

q: 0.50 (probabilidad de fracaso) Recordemos que $q + p = 1$.

E: 5%

Aplicando la fórmula:

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

$$n = \frac{160 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{160 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 113

1.6.4. Técnica e instrumento para la recolección de datos

a) Técnica

La técnica a realizar será una encuesta y el instrumento es un formulario tipo cuestionario, en el cual presenta datos generales y datos específicos de la investigación.

b) Instrumentos

Esto significa que para la población de 160 trabajadores, aplicaremos **113 encuestas**, valiéndonos del muestreo proporcional. Es decir, cada nivel gerencial, se convierte en un estrato, luego el tamaño de cada uno de ellos se obtiene sub muestra. Luego el Cuadro queda de la siguiente manera:

Colaboradores a encuestar

Los segmentos de Personal a encuestar son lo siguiente:

Cuadro 1 segmentos de Personal a encuestar

Segmento	Número oficial de Personal	Muestra
Alta Gerencia	10	8
Gerencia Intermedia	41	20
Gerencia Operativa	109	85
Total	160	113

Fuente: El investigador

Comprobando el alfa de cronbach

Cuadro 2 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	C	1	1
	Eliminado	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

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

Cuadro 3 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
,767	29

a. El valor es positivo cercano a 1 por lo que existe alta fiabilidad.

Cuadro 4 Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		VI. Motivación
N		113
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,646
	Desv.	,6933
	Desviación	4
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,306
	Positivo	,225
	Negativo	-,306
Estadístico de prueba		,306

Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c
----------------------------	-------------------

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Procedimiento para la contrastación

1. Formulación de hipótesis

Ho Hipótesis nula o de trabajo “existe homogeneidad o normalidad” entonces se pueden comparar los grupos

Ha Hipótesis alterna o hipótesis del investigador “existe diferencias

- f) Nivel de significancia $_ 5\% = 0.05$
- g) Elección de la prueba estadística
- h) Estimación del p-valor
- i) Toma de decisión: $p < 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna.

1.6.5. Justificación e importancia de la investigación

a) Justificación de la investigación

Los problemas de conflicto se derivan por diversas razones fundamentalmente por la desmotivación de los colaboradores y la insatisfacción laboral, creando un ambiente rígido y disociador entre los integrantes la cual afecta de manera categórica a la salud económica de la empresa

Esta investigación tiene como objetivo principal “determinar el nivel de significancia entre las variables factor motivacional y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019”.

Conoceremos de los problemas gerenciales relacionados a los recursos humanos que es lo máspreciado de la organización, hoy en día es considerado como el activo intangible con valor diferencial, se hace imprescindible sum estudio.

b) Importancia de la investigación

La importancia de esta investigación identificamos por cuanto demasiadas organizaciones tienen estas mismas síntomas y causas relacionadas a la gestión de los recursos humanos, la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas en estos últimos años viene soportando rotación del personal con periodo de permanencia menos de lo normal, es la razón que se hace importante su estudio para dar solución de índole gerencial en términos intrínsecos y extrínsecos en la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores.

c) Limitaciones

En la elaboración de la presente investigación nos presentarán dificultad de índole primario, puesto que para la recolección de datos es necesario aplicar a los colaboradores de la empresa materia de estudio, las cuales podemos encontrar probable renuencia al cuestionario a responder preguntar o rellenar cuestionarios por diversas razones

La falta de familiaridad con la metodología científica es otra de las limitaciones que tendremos que superar en la presente investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Montenegro F. (2016) en su tesis “*Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*” de la Universidad del Rosario Bogotá Colombia Maestría en Dirección, determinó los factores de motivación en los trabajadores de la industria de la construcción en Colombia, tomando como muestra una población de empleados de la ciudad de Pasto, Colombia. Inicialmente se revisaron artículos científicos de diversos países que estudian los efectos de factores motivadores, desmotivadores, características intrínsecas y extrínsecas, relacionados con el rendimiento laboral. De esta forma se identificaron los factores que conforman la base del instrumento.

El autor de la presente tesis llegó a las siguientes conclusiones:

“Para influir en el comportamiento y el rendimiento de los empleados, la dirección debe

estar bien informada sobre la motivación de los empleados para alcanzar su máximo potencial. En este estudio, los empleados consideran capacitación para el trabajo, buen sueldo, el reconocimiento de sus jefes, crecimiento en términos de conocimientos y habilidades y tareas desafiantes, como los motivadores importantes. Los principales desmotivadores considerados por los empleados eran bajos salarios, malas condiciones de trabajo y la falta de respeto de los jefes, pero estos factores pueden ser inadecuados para comparar el entorno de trabajo propicio debido al tamaño limitado de la muestra. Los resultados de la estadística inferencial identificaron conjuntos similares de variables explicativas que motivan a los empleados. Los maestros de obra indican un nivel neutro de satisfacción en relación con el buen sueldo. Pero este tipo de neutralidad puede conducir a una mayor deserción en los demás grupos de trabajo, si se ofrecen mejores paquetes de pago por empresas de la competencia. Tanto los maestros como los ingenieros están en el rango neutro satisfacción en comparación con otros grupos de empleados, para conseguir una oportunidad en la toma de decisiones. Ellos deben tener la facultad con niveles más altos de toma de decisiones con responsabilidad”.

Quintanilla R. (2009) en la tesis de pre grado “*Motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de el salvador*” de la Universidad de Montemorelos perteneciente a la facultad de Ciencias Administrativas. En esta investigación el autor de la tesis de pregrado utilizó según manifiesta en la tesis “dos instrumentos; el primero estuvo formado por 30 declaraciones para medir el grado de motivación y el segundo por 36 declaraciones para medir el grado de satisfacción laboral. Los valores de confiabilidad del alfa de Cronbach fueron de .941 y .937 respectivamente. La muestra contempló a toda la población investigada sumando un total de 91 pastores de distrito. Para las diferentes hipótesis formuladas se utilizaron las pruebas estadísticas r de Pearson, t de Student para muestras independientes y análisis de varianza para un factor”.

Gil (2011) en su investigación titulada “*Estrategias de marketing para el posicionamiento de carne de cuy empacada al vacío en Abancay-Perú- El caso “MyCuy’S”* de la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Agronomía; realizó un estudio en la ciudad de Abancay Perú,

Conclusiones: “Se encontró que el grado de motivación y el grado de satisfacción laboral tuvieron un grado de relación positiva y moderada ($r = .578$ y $p = .000$). No se encontró diferencia en el grado de motivación que experimentan los pastores según el estado civil, nivel académico, categoría salarial, categoría pastoral, tiempo de servicio y campo donde laboraban. Para las variables estado civil, categoría salarial, categoría pastoral, tiempo de servicio y campo donde laboraban no se encontró diferencia en el grado de satisfacción. Se encontró diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral según el nivel académico ($F = 4.349$ y $p = .016$)”.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Almeyda, (2018) en la tesis posgrado “*Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017*” Universidad de San Martín de Porras facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología escuela profesional de turismo y hotelería sección de posgrado.

Conclusiones:

“Las estrategias de motivación influyen para la satisfacción del grupo laboral del hotel Fundo San José Lodge 2017; se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, debido a que la correlación entre las variables es perfecta (1), y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 89.7 %. De acuerdo a la presente investigación, se llevó a través de una propuesta de plan de capacitación y el desarrollo de dos talleres prácticos y teóricos que permitieron conocer que la carga laboral y el trabajo en equipo se puede mejorar a

través de una buena aplicación de las estrategias de motivación como: el manejo del tiempo, técnicas de relajación, conocimientos y aplicación de la empatía, buscando así el bienestar común de ambas partes: cliente interno y empresa, teniendo como resultado una adecuada gestión en la organización”.

Cuzquen, (2020) tesis de maestría “*Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016*” Universidad Cesar Vallejo, escuela de posgrado, maestría en gestión pública.

Conclusiones:

“Existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado fue de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal. Existe relación directa entre el reconocimiento y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. El coeficiente de correlación hallado fue de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal. Existe relación directa entre el logro y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, 2016. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal”.

Díaz, (2018) Tesis para obtener el grado de magister “*Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016*” Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo.

Conclusiones:

“Se concluye que la hipótesis general obtuvo un valor de $r = 0.546$, así como el su valor de significancia de $\text{sig.} = 0.000$, por lo tanto, siendo el valor menor al 0.05 se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa farmacéutica, Distrito de la Victoria, Periodo 2016, rechazando la hipótesis nula. Este resultado nos ayuda a resaltar la importancia de la relación entre las dos variables y de esta manera poner más énfasis en la Motivación que ayudara a obtener la Satisfacción Laboral de los colaboradores. Segunda Se concluye que la hipótesis específica obtuvo un valor de $r = 0.568$, así como su valor de significancia de $\text{sig.} = 0.000$, por lo tanto, siendo el valor menor que el 0.05 se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre Motivación y Satisfacción Intrínseca en los colaboradores de una empresa farmacéutica, Distrito de la de la Victoria, Periodo 2016, rechazando la hipótesis nula. Este resultado nos permite observar la importancia de la relación entre las variables y de esta manera promover la Motivación para obtener una Satisfacción Intrínseca adecuada para los colaboradores de la empresa. Tercera Se concluye que la hipótesis específica obtuvo un valor de $r = 0.458$, así como su valor de significancia de $\text{sig.} = 0.000$, por lo tanto, siendo el valor menor que el 0.05 se acepta la hipótesis alterna, Existe relación significativa entre Motivación y Satisfacción Extrínseca en los colaboradores de una empresa farmacéutica, Distrito de la de la Victoria, Periodo 2016, rechazando la hipótesis nula. Este resultado nos permite observar la importancia de la relación entre las variables y de esta manera Motivación para 100 obtener una Satisfacción Extrínseca adecuada para los colaboradores de la empresa”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Motivación

Robbins S., (1999) “La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa”

Según Maslow “un ser humano tiende a satisfacer sus necesidades primarias (más bajas en la pirámide), antes de buscar las de más alto nivel. Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.”

Maslow (1943) “La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide)”.

Chiavenato I. (2.000) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato “para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado”.

Sexton, (1977). “Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada

para el motivador.”

(Armstrong, (1991). “La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”.

Mahillo (1.996) define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción. Entiendo esta definición como que para que el individuo realice sus acciones este debe de estar motivado, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un carro cuando este se apaga, para que pueda realizar las acciones, esto también ocasiona desde mi parecer un gasto de energía enorme, lo que origina que los gerentes que no tengan estrategias claras sobre la motivación de sus empleados pasen la mayor parte de su tiempo ocupado en como incentivar a estos trabajadores”.

Stoner (1.996) define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde nuestro punto de vista “definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso”.

2.2.1.1 La pirámide de Maslow

Maslow (1943) Según esta teoría presentada por este investigador de renombre internacional Maslow manifiesta:

“las necesidades de las personas están jerarquizadas según su importancia. Si observamos el gráfico de arriba, las necesidades fisiológicas son las que ocupan la base de la pirámide y son las que se imponen con más urgencia en el individuo. El siguiente

nivel es el de las necesidades de seguridad, entre ellas la seguridad física, el empleo o la familia. El tercer nivel es el de la necesidad de afiliación donde encontramos la amistad, el afecto o la pareja. El cuarto nivel de la pirámide está compuesto por las necesidades de reconocimiento, el prestigio, los logros o el respeto. Y el último nivel es el de la necesidad de realización con aspectos como la creatividad o el liderazgo”.

Del mismo modo Maslow (1943) sentencia que “la capacidad de deseo del hombre no conoce fin. Una vez satisfecho un nivel de necesidades, el individuo tiende hacia el nivel superior. (...) satisfaciendo indefinidamente un determinado tipo de necesidad y no mostrando sensibilidad hacia otras necesidades”. De lo expuesto podemos mencionar que existe en realidad diferencias entre los individuos que se expresan en su sensibilidad a necesidades más o menos relevantes.

2.2.1.2. Importancia de la Pirámide de Maslow

Maslow (1943) Según la teoría de la pirámide de Maslow podemos señalar con toda seguridad que existe diferentes aplicaciones para las organizaciones, al respecto nos dice:

“tiene diversas aplicaciones prácticas en las empresas. Sobre todo, en cuanto a la motivación de los trabajadores. En algunas organizaciones como Google o Zappos se encargan de que sus empleados lo tengan todo a través de la motivación. Estas exitosas organizaciones son célebres por las favorables condiciones de sus trabajadores y su increíble rendimiento. La principal razón es que nuestra productividad se incrementa si somos felices y estamos motivados para hacer un buen trabajo. Esta teoría se puede aplicar al desarrollo profesional y de carrera de los trabajadores, analizando en qué escalón estamos, servirá para contemplar en profundidad nuestros problemas y progresar. Es preciso conocer tanto las necesidades básicas de la gente como las más

elevadas para presentar estímulos que capten su interés. La pirámide de Maslow también se aplica en el mundo del marketing y la publicidad para comprender las necesidades de los consumidores, para saber qué productos triunfarán en el mercado y como comunicar las características de los mismos. En el mundo de la educación se puede aplicar la teoría de Abraham Maslow ya que es una manera muy buena de evaluar los planes y programas educativos”.

Podemos señalar que de acuerdo a la motivación es las personas pueden tener como efecto en los resultados de productividad que se traduce en rentabilidad, las empresas pueden tener mayor utilidad producto de las adecuadas en términos eficiencia y eficacia aplicada a la motivación.

2.2.1.3. Jerarquía de las necesidades en nuestra vida laboral

Manes, J. M. (2014)..”A lo largo de nuestra vida laboral vamos ascendiendo por los distintos niveles de la jerarquía de las necesidades. En un primer lugar buscamos un empleo para recibir un salario y cubrir nuestras necesidades más básicas; posteriormente intentamos alcanzar el siguiente nivel buscando una estabilidad y una seguridad; una vez alcanzados estos niveles básicos, los empleados buscamos satisfacer nuestras necesidades de afiliación. Las relaciones interpersonales en el trabajo son necesarias y efectivas. Si la empresa potencia la cooperación entre trabajadores, aumentará el rendimiento y generará un buen clima laboral”.

Medina Giacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C., & Lara Hadi, P. (2008)..”Posteriormente vamos desarrollando nuevas motivaciones y buscamos ser exitosos en nuestro trabajo, es decir: luchamos por el reconocimiento de nuestra labor. En el último nivel a alcanzar, el de la autorrealización, la persona querrá prosperar a nivel personal, y para ello debe convertirse en un experto en lo que hace”.



Figura 1 Jerarquía de necesidades

Fuente: Adaptado de Chapman (2007)

2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral

Mayo (1972) Las investigaciones y los estudios ejecutadas por Elton Mayo en la empresa Wester Electric Company “fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas”.

Hoppock (1935) un prominente investigador “realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral”. De igual importancia añade “el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente

organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador”.

Locke (1976), de la misma forma este renombrado autor se refiere a la satisfacción laboral:

“La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados, definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Muchinsky, (1990) otro investigador muy importante en los llamados los behavioristas “considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos

de su trabajo (...), sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral”.

Robbins (1998), de forma similar este importante autor define como “el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”.

Robbins (1998), de igual manera en mismo autor amplia la definición de la siguiente manera.

“Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial. Otro aspecto que ha sido fuente de debates científicos, en relación con la satisfacción laboral, lo ha sido el de las teorías o enfoques que pretenden explicar este fenómeno psicosocial. Estas teorías han sido elaboradas desde puntos de vista teóricos no siempre coincidentes, pero, en definitiva, han aportado un conjunto de interpretaciones y conocimientos que han servido de soporte teórico a las investigaciones e intervenciones prácticas”.

Herzberg F. (1959). “Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada”-

Herzberg “consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro”.

Jara Gallo, D. U., & Cruz Alayza, V. (2016). “Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores”.

Castro López, K. A. (2019). En su investigación *Sistematización de la experiencia en la aceptación y vinculación del plan de responsabilidad social presentado a las empresas durante el proyecto Pausa Por una Buena Causa* (Bachelor's thesis, Universidad Casa Grande Facultad de Ecología Humana).” Nos dice:

“En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto. Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.

El enfoque de la equidad plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio

y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia. El enfoque o modelo de las expectativas, considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor.

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos.

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto”.

Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Roza Sánchez, A. C. (2018). En su investigación Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. “Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia. (...) de este fenómeno psicosocial son: Reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo”.

Según Hackman y Oldham (1975) “Dentro de la categoría reto en el trabajo adquieren

una importancia primordial las características propias de la actividad laboral. estas características se estructuran en cinco dimensiones fundamentales: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto mismo”.

Robbins (1998) “integra estas dimensiones con el rótulo “reto en el trabajo”. Los trabajadores tienen la tendencia a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, que impliquen variados deberes y que favorezcan la libertad y la constante retroalimentación de su desempeño; de modo que un desafío moderado fortalece el bienestar del obrero”.

Rusbult y Lowery, (2006) ante la insatisfacción se presentan cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones: afán constructivo-destructivo y actividad-pasividad. Los tipos de respuestas se definen de la siguiente manera:

“La satisfacción laboral se puede evaluar desde el punto de vista global o por factores. Los resultados aportados por la primera alternativa brindan una visión integral del comportamiento de este fenómeno psicosocial en una organización determinada. La segunda opción propicia el conocimiento de las causas de la insatisfacción a partir del análisis de las variables o dimensiones que se encuentran alteradas.

De esta manera, se considera que el diagnóstico de la satisfacción laboral debe integrar ambas perspectivas pues facilitará una evaluación consecuente, tomar las medidas adecuadas y obtener resultados que favorezcan la eficiencia organizacional y el bienestar de los trabajadores.

Luego de realizado el diagnóstico de la satisfacción laboral y determinadas las variables que inciden negativamente en ella, resultan imprescindible buscar los medios o alternativas que permitan revertir la situación.

Actualmente, se reconoce la existencia de tres enfoques fundamentales dirigidos a solucionar la insatisfacción. El primero consiste en realizar ajustes en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación y el diseño del puesto; de tal forma que estas se adecuen lo máximo posible a las necesidades y exigencias de los trabajadores.

El segundo enfoque consiste en trasladar a los obreros a otro puesto laboral o grupo de trabajo; con el propósito de alcanzar un mayor grado de compatibilidad entre sus particularidades subjetivas y las características de la actividad laboral. Esta perspectiva está limitada por las peculiaridades de la organización, sus necesidades y las propias del individuo.

El tercer enfoque consiste en intentar cambiar las apreciaciones y expectativas que tienen los trabajadores con respecto a su labor. Este enfoque, resulta eficaz cuando existen dificultades en la comunicación organizacional que propician la gestación de noticias e interpretaciones erróneas.

La relación que se establece entre la satisfacción laboral y la motivación es muy compleja; lo que ha dado lugar a interpretaciones o posiciones teóricas diversas”.

Porter (1989) “Una de estas posiciones teóricas es el modelo de Porter y Lawler. En este modelo se plantea que la satisfacción es el producto de la interacción entre la motivación, el desempeño (la medida en que las recompensas utilizadas por la organización satisfacen las expectativas del trabajador) y de la percepción subjetiva entre lo que este aporta y lo que recibe a cambio de su labor”.

Rubiano, M. G., & Aponte, C. F. (2014). “Del mismo modo, se considera que en el nivel de satisfacción influyen de forma directa aspectos como las relaciones interpersonales, la autorrealización, entre otros factores intrínsecos a la actividad laboral y la expectativa que tiene

el trabajador en relación a lo que debe recibir a cambio de su esfuerzo”.

González, J. A. M. “El modelo de Porter y Lawler, al colocar las recompensas como punto de conexión entre la satisfacción y la motivación, se constituye en una perspectiva muy interesante para la comprensión de la relación entre ambas variables organizacionales”.

González, J. A. M. Refiere sobre la motivación en las organizaciones tanto privadas como públicas:

“No obstante, el autor considera que esta influencia no debe ser comprendida de manera inmediata o lineal, sino que se deben tomar en consideración las diferencias personales; es decir, la influencia que ejercen las particularidades psicológicas de los individuos en la dinámica de este complejo proceso. Por este motivo, todo cambio que se desee efectuar en el ambiente laboral debe tomar en consideración las características personalógicas de los trabajadores, el modo en que es percibido por ellos y la influencia que ejercerán en su desempeño y rendimiento laboral.

En conclusión, se puede decir que en la actualidad la satisfacción laboral se constituye en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Por esta razón, es necesario estudiarla de forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados de forma holística y humanista; de tal forma que no se obvие a la persona que es ese trabajador que se esfuerza y produce.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Satisfacción laboral Blacutt (2013 Pg. 87) afirma: “La unidad económica básica que produce o transforma bienes o presta servicios a la sociedad y cuya razón de ser es satisfacer las necesidades de las poblaciones-territorio”.

2.3.2. Motivación. Robbins (1999 pg. 73) “La motivación está constituida por todos los

factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación”.

2.3.3. Motivación intrínseca Ajello (2003 Pg. 24) “La motivación intrínseca es la que nace de la propia persona, conduciéndola a realizar su trabajo, u otra actividad, sin necesidad de tener que recibir estímulos externos, como sería un salario o un aumento de sueldo”.

2.3.4. Motivación extrínseca Ajello (2003 Pg. 35) “La motivación extrínseca puede definirse como los estímulos que vienen de fuera del individuo y que, en el ámbito de trabajo, suponen un acicate para lograr objetivos empresariales y mejores niveles de calidad y eficacia. Los ejemplos más comunes serían: Los incentivos económicos: salarios, luses, bonificaciones. Las promociones a nivel profesional y jerarquía. Las mejoras de las condiciones laborales, como disponer de coche de empresa, dietas más generosas, tickets para restaurantes, etc”.

2.3.5. Necesidades sociales García (2008 Pg. 83) “son cosas como la aceptación, el aprecio, la pertenencia y el compañerismo. Esencialmente, las necesidades sociales se satisfacen forjando relaciones con otras personas. Las necesidades sociales se discuten con mayor frecuencia en referencia a la Jerarquía de Necesidades de Maslow”

2.3.6. Necesidades de seguridad García (2008 Pg. 83) “Las necesidades de seguridad, son aquellas que describen el afán de la persona por disfrutar de la seguridad o protección. Incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad”.

2.3.7. Necesidad fisiológica García (2008 Pg. 84) “Las necesidades fisiológicas son aquellas que uno requiere cubrir para poder sobrevivir y lograr un equilibrio con su cuerpo, y funciones corporales. Dentro de estas **necesidades tenemos** el hambre, la sed, el sueño, la actividad, el sexo entre otros”.

2.3.8. Necesidad de autorrealización García (2008 Pg. 84) “Son difíciles de describir, ya que varían de un individuo a otro, incluye la satisfacción de la naturaleza individual en todos los aspectos. Las personas que desean autorrealizarse desean ser libres para ser ellas mismas”.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de Tablas y Gráficos

Cuadro 5 Género: Masculino y femenino

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	39	34,5	34,5	34,5

Masculino	74	65,5	65,5	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

Respecto a la cantidad de trabajadores por género tenemos que el 65.5% corresponde al sexo masculino, mientras que la otra proporción 34.5% pertenece al género femenino, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

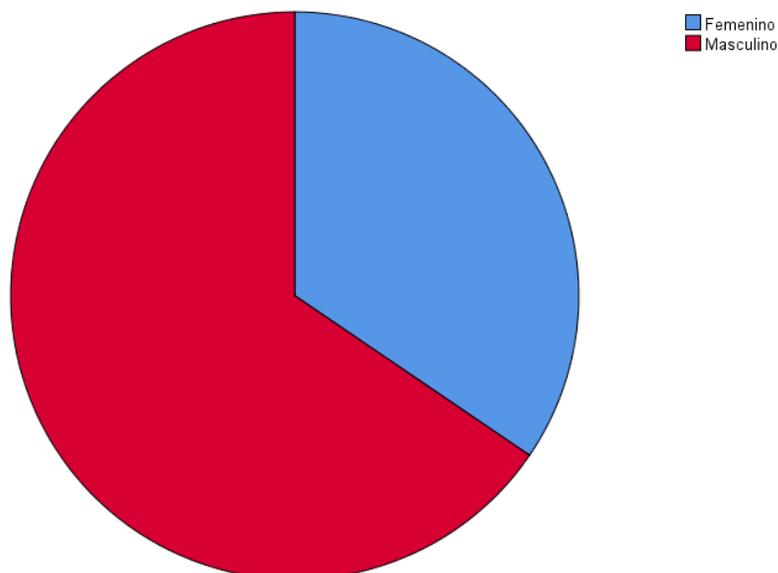


Figura 2 Género: Masculino y femenino

1. ¿Está logrando cumplir con sus expectativas personales como persona?

Cuadro 6 Cumplir con sus expectativas personales como persona

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	8,0
Insatisfecho	45	39,8
Satisfecho	39	34,5

Totalmente satisfecho	20	17,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado, el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

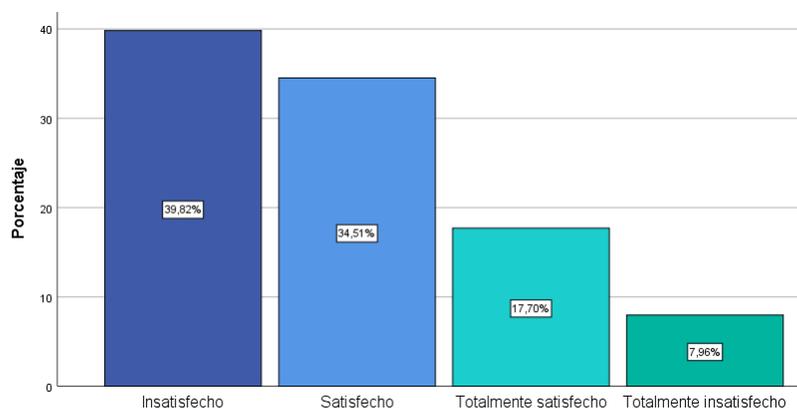


Figura 3 Cumplir con sus expectativas personales como persona

2. ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo?

Cuadro 7 Sensación de felicidad en su centro de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	8,0
Insatisfecho	57	50,4
Indiferente	27	23,9
Satisfecho	20	17,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 50.4% respondió insatisfecho mientras que el 23.9% dijo indiferente, por otro lado el 17.7% contestó satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

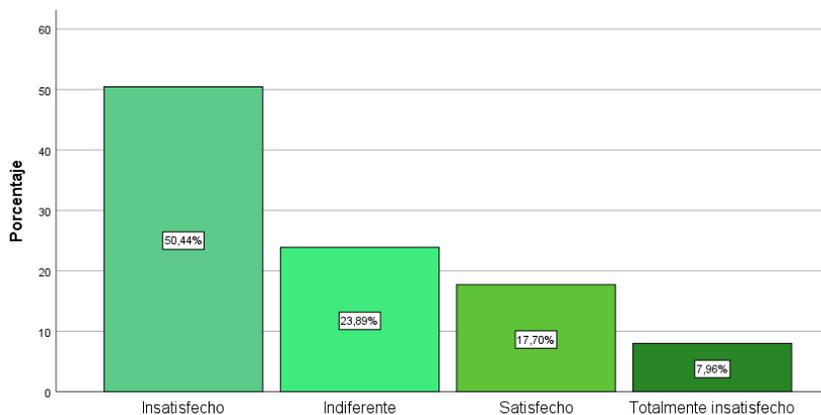


Figura 4 Sensación de felicidad en su centro de trabajo

3. ¿Ud., cree que está logrando sus objetivos individuales?

Cuadro 8 Está logrando sus objetivos individuales

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	36	31,9
Indiferente	29	25,7
Satisfecho	48	42,5
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 42.5% respondió satisfecho mientras que el 31.9% dijo estas insatisfecho, por otro lado, el 25.7% contestó de manera indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

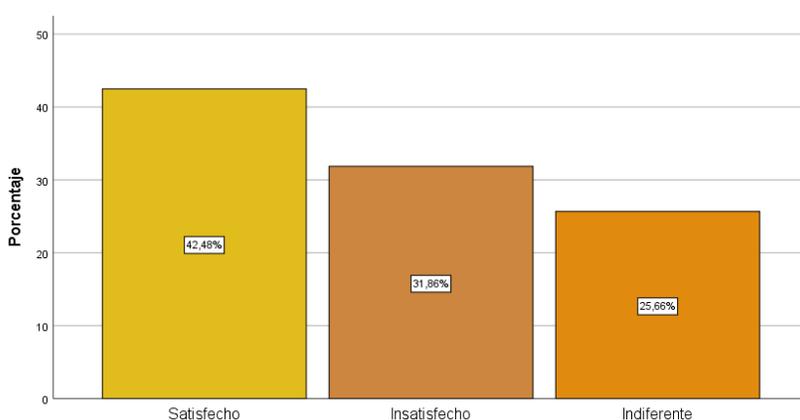


Figura 5 Está logrando sus objetivos individuales

4. ¿Ud., cree que el logro de los objetivos de la empresa le satisface?

Cuadro 9 El logro de los objetivos de la empresa le satisface

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	29	25,7
Satisfecho	39	34,5
Totalmente satisfecho	45	39,8
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Ud., cree que el logro de los objetivos de la empresa le satisface? El 39.8% respondió totalmente satisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro

lado, el 25.7% respondió indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

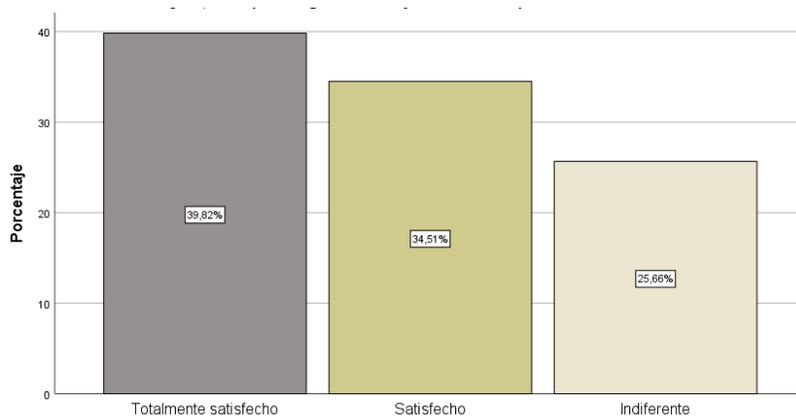


Figura 6 El logro de los objetivos de la empresa le satisface

5. ¿Logras aceptarte y esforzarte por ser la persona que siempre soñaste ser?

Cuadro 10 Logras aceptarte y esforzarte por ser la persona que siempre soñaste ser

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	18	15,9
Satisfecho	66	58,4
Totalmente satisfecho	29	25,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Logras aceptarte y esforzarte por ser la persona que siempre soñaste ser? El 58.4% respondió satisfecho mientras que el 25.7% dijo estas totalmente satisfecho, por otro lado el 15.9% contestó indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año

2019”

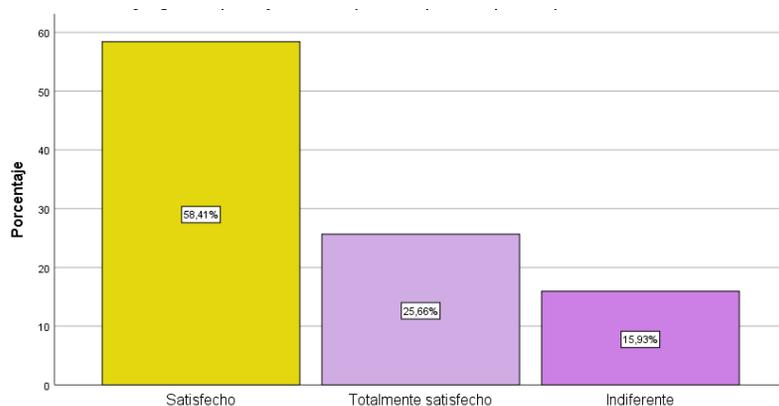


Figura 7 Logras aceptarte y esforzarte por ser la persona que siempre soñaste ser

6. ¿La colaboración y/o apoyo de los demás es continuo en tu vida?

Cuadro 11 La colaboración y/o apoyo de los demás es continuo en tu vida

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	39	34,5
Insatisfecho	54	47,8
Indiferente	20	17,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿La colaboración y/o apoyo de los demás es continuo en tu vida? El 47.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas totalmente insatisfecho, por otro lado el 17.7% contestó indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

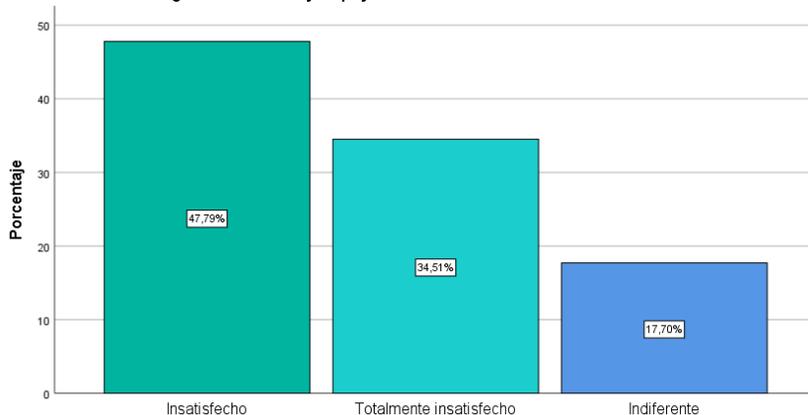


Figura 8 La colaboración y/o apoyo de los demás es continuo en tu vida

7. ¿Estás satisfecho con el entorno que te rodea?

Cuadro 12 Satisfecho con el entorno que te rodea

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	10	8,8
Insatisfecho	45	39,8
Indiferente	10	8,8
Satisfecho	48	42,5
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Estás satisfecho con el entorno que te rodea? El 42.5% respondió satisfecho mientras que el 39.8% dijo estas insatisfecho, por otro lado, el 8.8% contestó infidente, finalmente el 8.8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

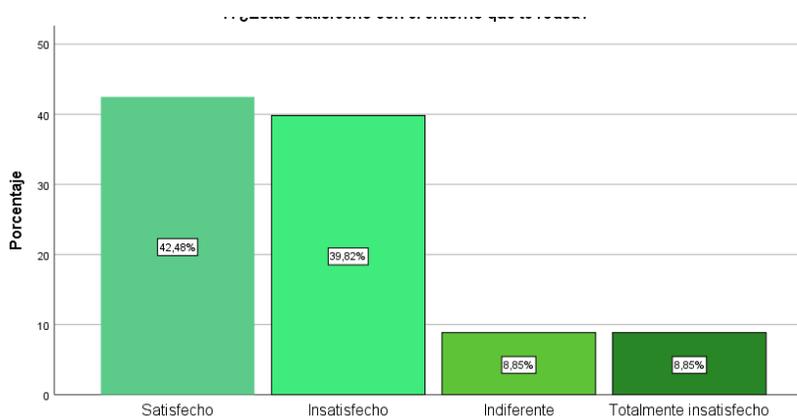


Figura 9 Satisfecho con el entorno que te rodea

8. ¿Tus supervisores reconoce tus esfuerzos logros por el trabajo bien hecho?

Cuadro 13 Tus supervisores reconoce tus esfuerzos logros por el trabajo bien hecho

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	20	17,7
Insatisfecho	54	47,8
Indiferente	39	34,5
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Tus supervisores reconoce tus esfuerzos logros por el trabajo bien hecho? El 47.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas indiferente, por otro lado el 17.7% contestó totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

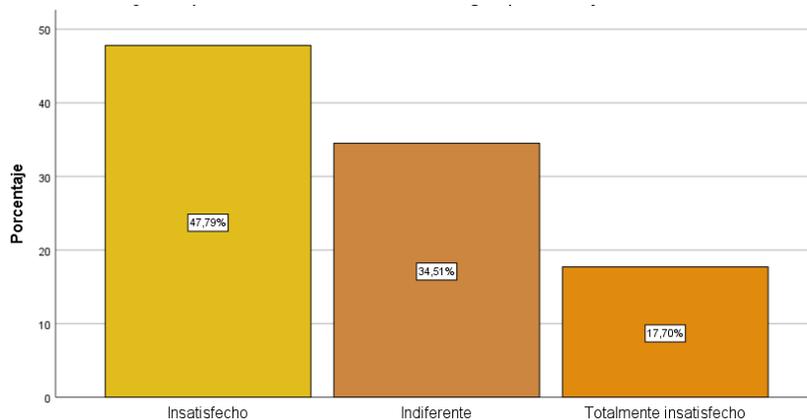


Figura 10 Tus supervisores reconoce tus esfuerzos logros por el trabajo bien hecho

9. ¿El sueldo o salariales que percibes está acorde con tus competencias y habilidades personales?

Cuadro 14 El sueldo o salariales está acorde con mis competencias y habilidades

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	38	33,6
Insatisfecho	48	42,5
Indiferente	9	8,0
Satisfecho	18	15,9
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿El sueldo o salariales que percibes está acorde con tus competencias y habilidades personales? El 42.5% respondió insatisfecho mientras que el 33.6% dijo estas totalmente insatisfecho, por otro lado el 15.9% contestó satisfecho, finalmente el 8% respondió indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

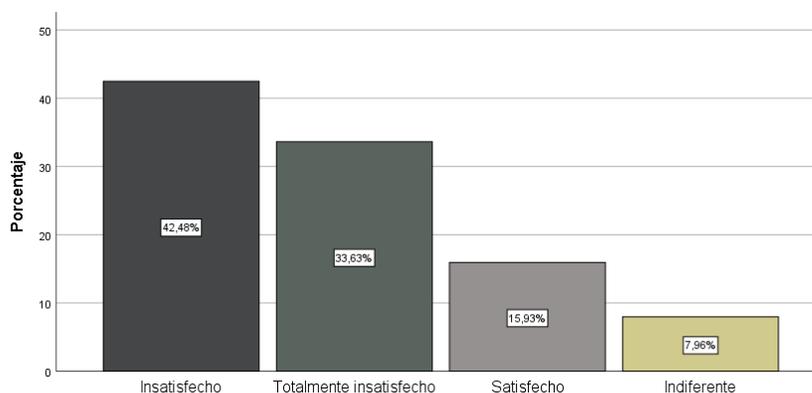


Figura 11 El sueldo o salariales está acorde con mis competencias y habilidades

10. ¿Cómo te sientes con la distribución física del ambiente de trabajo?

Cuadro 15 Distribución física del ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	45	39,8
Indiferente	39	34,5
Satisfecho	29	25,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas indiferente, por otro lado, el 25.7% contestó satisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

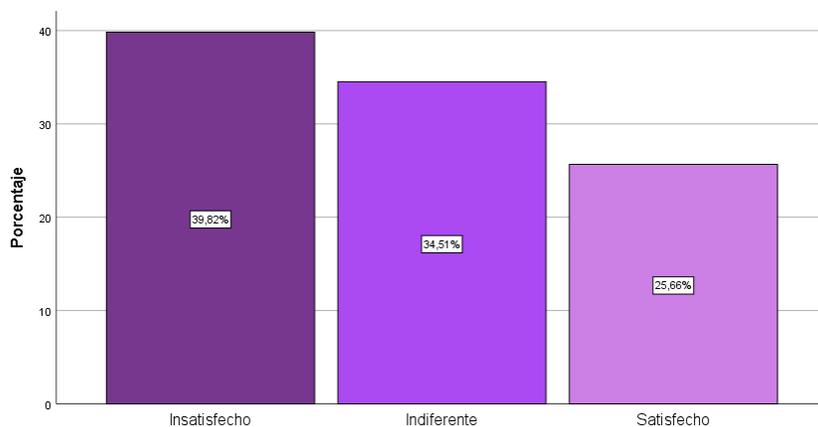


Figura 12 Distribución física del ambiente de trabajo

11. ¿Los equipos y herramientas te permiten el desempeño de sus labores diarias?

Cuadro 16 Equipos y herramientas te permiten el desempeño de sus labores diarias

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	48	42,5
Indiferente	18	15,9
Satisfecho	47	41,6
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Los equipos y herramientas te permiten el desempeño de sus labores diarias? El 42.5% respondió insatisfecho mientras que el 41.6% dijo estas satisfecho, por otro lado, el 15.9% contestó indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

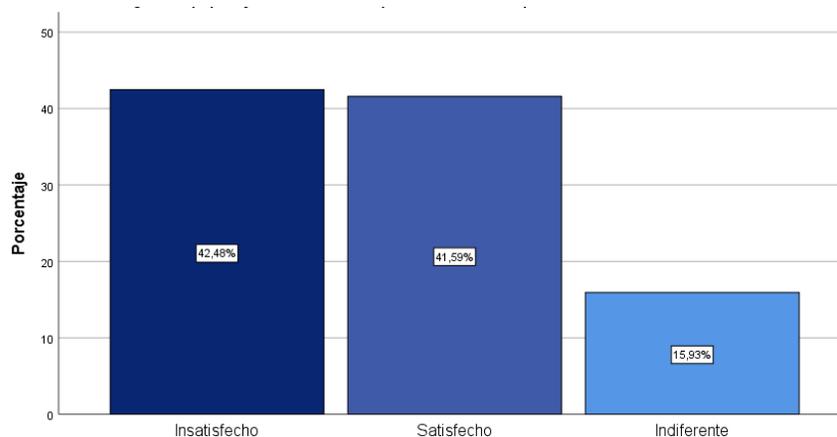


Figura 13 Equipos y herramientas te permiten el desempeño de sus labores diarias

12. ¿La empresa le otorga incentivos económicos?

Cuadro 17 La empresa le otorga incentivos económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	65	57,5
Insatisfecho	48	42,5
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿La empresa le otorga incentivos económicos? El 57.5% respondió totalmente insatisfecho mientras que el 42.5% dijo estas insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

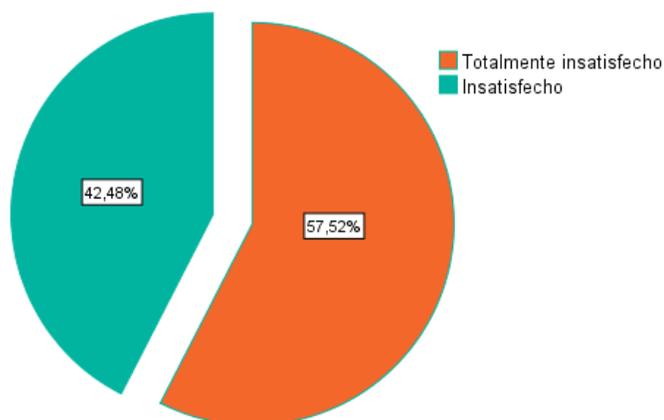


Figura 14 La empresa le otorga incentivos económicos

13. ¿La empresa le otorga incentivos económicos?

Cuadro 18 La empresa le otorga incentivos económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	18	15,9
Insatisfecho	27	23,9
Indiferente	48	42,5
Satisfecho	10	8,8
Totalmente satisfecho	10	8,8
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿La empresa le otorga incentivos económicos? El 42.5% respondió indiferente, mientras que el 23.9% dijo estas insatisfecho, por otro lado, el 15.9% contestó totalmente insatisfecho, el 8.8% respondió estas totalmente satisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

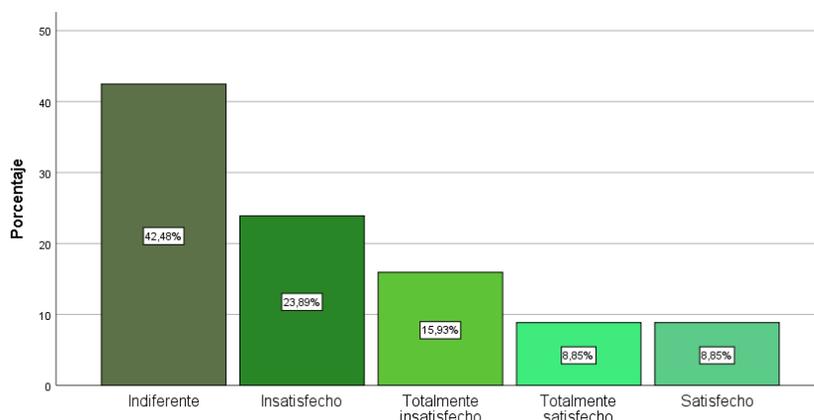


Figura 15 La empresa le otorga incentivos económicos

14. ¿Existe camaradería y solidaridad entre sus compañeros?

Cuadro 19 Existe camaradería y solidaridad entre sus compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	48	42,5
Indiferente	36	31,9
Satisfecho	29	25,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Existe camaradería y solidaridad entre sus compañeros? El 42.5% respondió insatisfecho mientras que el 31.9% dijo estas indiferente, por otro lado el 25.7% contestó satisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

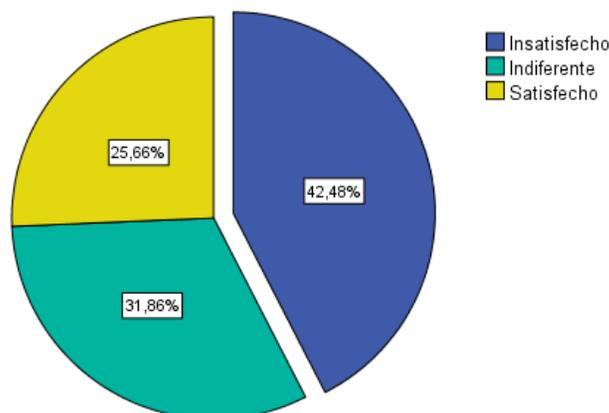


Figura 16 Existe camaradería y solidaridad entre sus compañeros

15. ¿El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desarrollar su trabajo?

Cuadro 20 El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desarrollar su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	20	17,7
Indiferente	57	50,4
Satisfecho	36	31,9
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 50.4% respondió indiferente mientras que el 31.9% dijo estas satisfecho, por otro lado, el 17.7% contestó insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

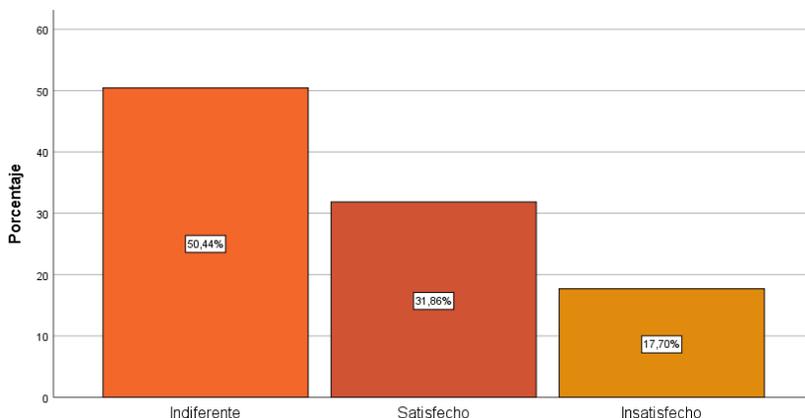


Figura 17 El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desarrollar su trabajo

16. ¿Recibe reconocimiento por parte de la empresa o supervisor por el trabajo bien hecho?

Cuadro 21 Recibe reconocimiento por parte de la empresa o supervisor por el trabajo bien hecho

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	65	57,5
Indiferente	39	34,5
Casi siempre	9	8,0
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Recibe reconocimiento por parte de la empresa o supervisor por el trabajo bien hecho? El 57.5% respondió pocas veces mientras que el 34.5% dijo estas indiferente, por otro lado el 8% contestó casi siempre, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

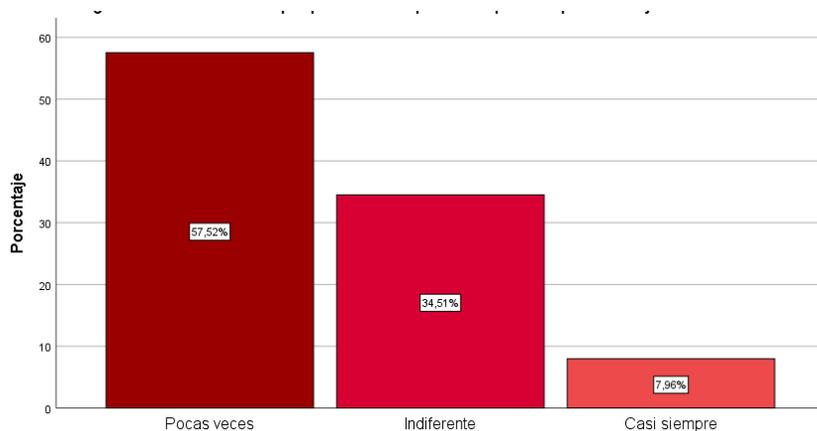


Figura 18 Recibe reconocimiento por parte de la empresa o supervisor por el trabajo bien hecho

17. ¿Ud., cree que está avanzando y creciendo de acuerdo a su plan de vida personal?

Cuadro 22 Se está avanzando y creciendo de acuerdo a su plan de vida personal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	17,7
Pocas veces	38	33,6
Indiferente	10	8,8
Casi siempre	45	39,8
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Ud., cree que está avanzando y creciendo de acuerdo a su plan de vida personal? El 39.8% respondió casi siempre, mientras que el 33.6% dijo pocas veces, por otro lado, el 17.7% contestó nunca, finalmente el 8.8% respondió indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

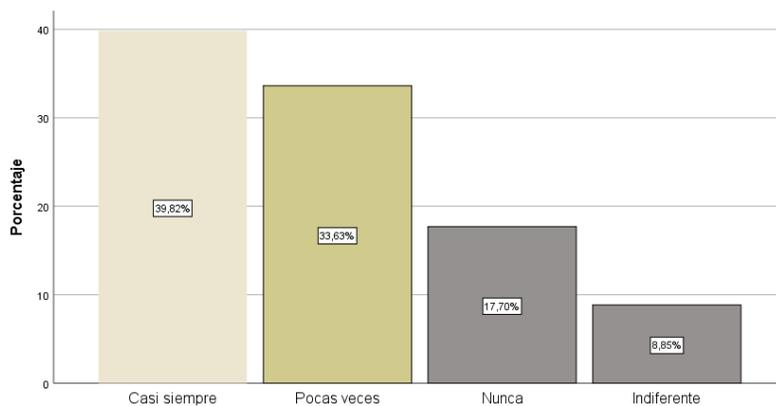


Figura 19 Se está avanzando y creciendo de acuerdo a su plan de vida personal

18. ¿Es responsable consigo mismo y con los demás de manera continua?

Cuadro 23 Es responsable consigo mismo y con los demás de manera continua

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	27	23,9
Indiferente	19	16,8
Casi siempre	47	41,6
Siempre	20	17,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Es responsable consigo mismo y con los demás de manera continua? El 41.6% respondió casi siempre, mientras que el 23.9% dijo pocas veces, por otro lado, el 17.7% contestó siempre, finalmente el 16.8% respondió indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

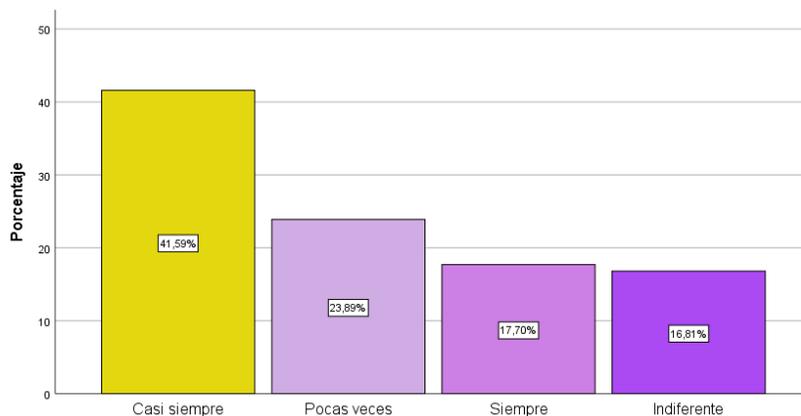


Figura 20 Es responsable consigo mismo y con los demás de manera continua

19. ¿Ud., tiene sentimientos de logro permanentemente?

Cuadro 24 Sentimientos de logro permanentemente

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	29	25,7
Indiferente	18	15,9
Casi siempre	56	49,6
Siempre	10	8,8
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Ud., tiene sentimientos de logro permanentemente? El 49.6% respondió casi siempre, mientras que el 25.7% dijo pocas veces, por otro lado, el 15.9% contestó indiferente, finalmente el 8.8% respondió siempre, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

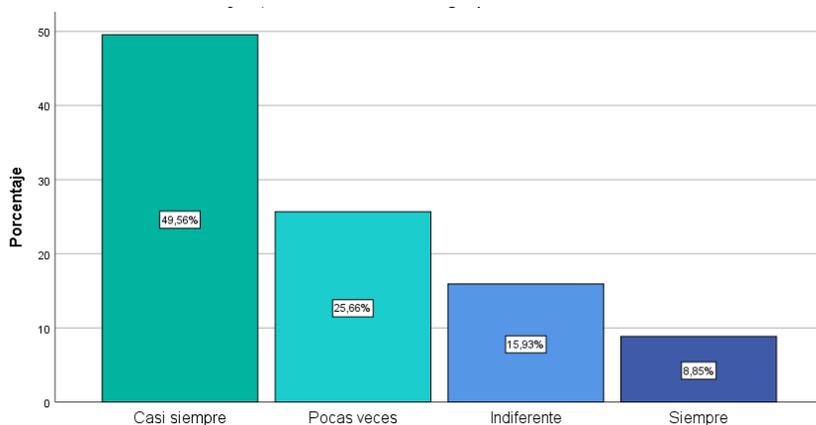


Figura 21 Sentimientos de logro permanentemente

20. ¿Ud., cree que la empresa debe cumplir con todas las compensaciones monetarias referentes a sueldos, o a expectativas insatisfechas de incremento?

Cuadro 25 La empresa debe cumplir con todas las compensaciones monetarias referentes a sueldos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	38	33,6
Siempre	75	66,4
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Ud., cree que la empresa debe cumplir con todas las compensaciones monetarias referentes a sueldos, o a expectativas insatisfechas de incremento? El 66.4% respondió siempre, mientras que el 33.6% dijo casi siempre, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

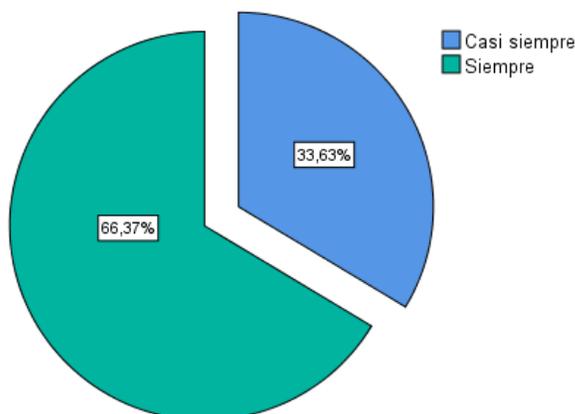


Figura 22 la empresa debe cumplir con todas las compensaciones monetarias referentes a sueldos

21. ¿Le satisface la hora de entrada y la salida en la empresa?

Cuadro 26 Le satisface la hora de entrada y la salida en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	8,8
Pocas veces	57	50,4
Indiferente	18	15,9
Casi siempre	28	24,8
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Le satisface la hora de entrada y la salida en la empresa? El 50.4% respondió pocas veces, mientras que el 24.8% dijo casi siempre, por otro lado, el 15.9% contestó indiferente, finalmente el 8.8% respondió nunca, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

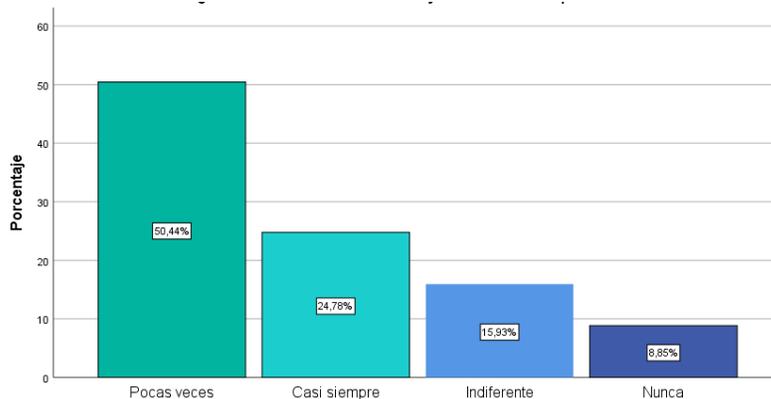


Figura 23 Le satisface la hora de entrada y la salida en la empresa

22. ¿Las vacaciones y gratificaciones influyen en el esfuerzo al realizar su trabajo y por ende en la productividad de la empresa?

Cuadro 27 Las vacaciones y gratificaciones influyen en el esfuerzo al realizar su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	47	41,6
Pocas veces	57	50,4
Indiferente	9	8,0
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Las vacaciones y gratificaciones influyen en el esfuerzo al realizar su trabajo y por ende en la productividad de la empresa? El 50.4% respondió pocas veces, mientras que el 41.6% dijo nunca, finalmente el 8% respondió indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

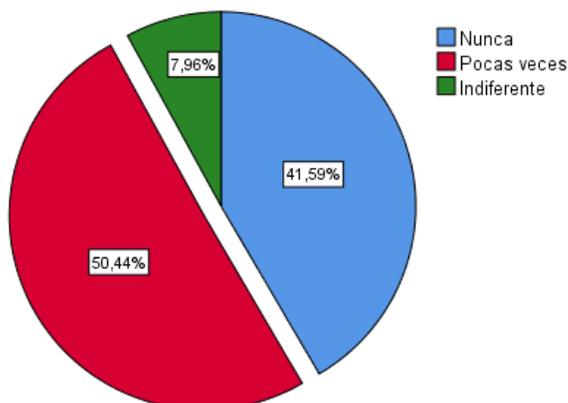
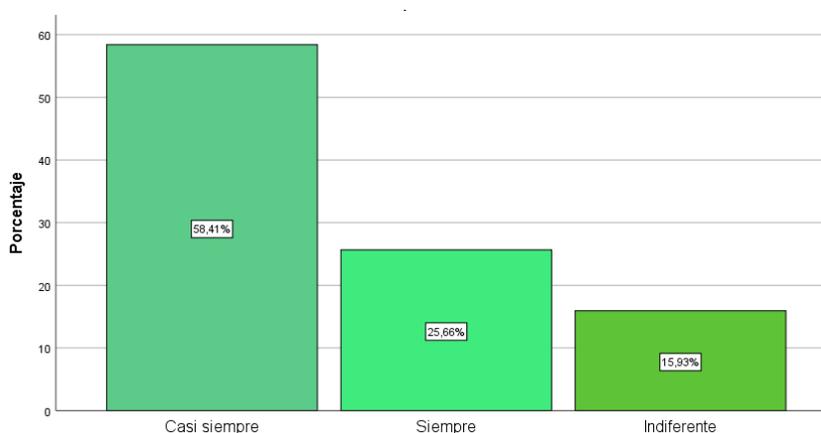


Figura 24 Las vacaciones y gratificaciones influyen en el esfuerzo al realizar su trabajo



23. ¿Siente agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos?

Cuadro 28 Siente agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	15,9
Pocas veces	57	50,4
Indiferente	9	8,0
Casi siempre	29	25,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Siente agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos? El 50.4% respondió pocas veces, mientras que el 25.7% dijo casi siempre, por otro lado, el 15.9% contestó nunca, finalmente el 8% respondió indiferente, de una muestra

probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

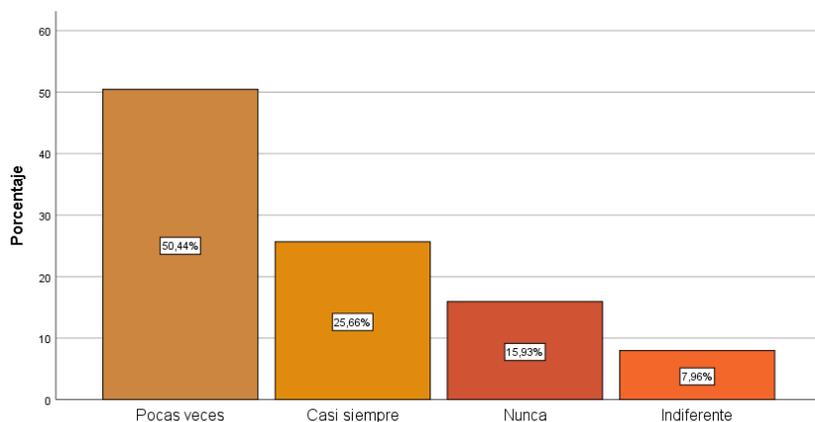


Figura 25 Siente agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos

24. ¿Existe buenas relaciones con tu supervisor?

Cuadro 29 Existe buenas relaciones con tu supervisor

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	25,7
Pocas veces	36	31,9
Indiferente	48	42,5
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Existe buenas relaciones con tu supervisor? El 42.5% respondió indiferente, mientras que el 31.9% dijo pocas veces, por otro lado, el 25.7% contestó nunca, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

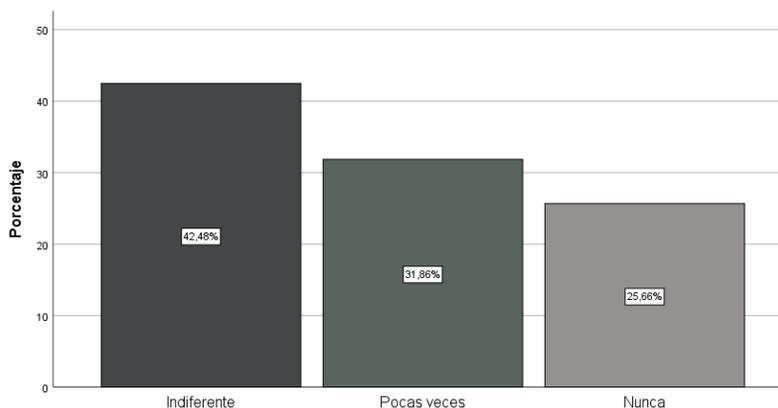


Figura 26 Existe buenas relaciones con tu supervisor

25. ¿Está de acuerdo con la protección que le brinda la institución ante cualquier contingencia?

Cuadro 30 La protección que le brinda la institución ante cualquier contingencia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	47	41,6
Pocas veces	27	23,9
Indiferente	39	34,5
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Está de acuerdo con la protección que le brinda la institución ante cualquier contingencia? El 41.6% respondió nunca, mientras que el 34.5% dijo indiferente, por otro lado, el 23.9% contestó pocas veces, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

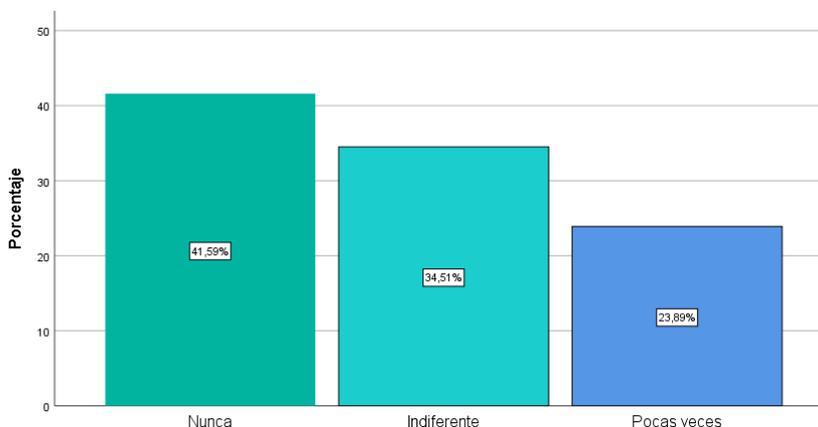


Figura 27 La protección que le brinda la institución ante cualquier contingencia

26. ¿Está de acuerdo con normas y leyes laborales que aplica la empresa?

Cuadro 31 Está de acuerdo con normas y leyes laborales que aplica la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	26,5
Pocas veces	27	23,9
Indiferente	9	8,0
Casi siempre	47	41,6
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Está de acuerdo con normas y leyes laborales que aplica la empresa? El 41.6% respondió casi siempre, mientras que el 26.5% dijo nunca, por otro lado el 23.9% contestó pocas veces, finalmente el 8% respondió indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

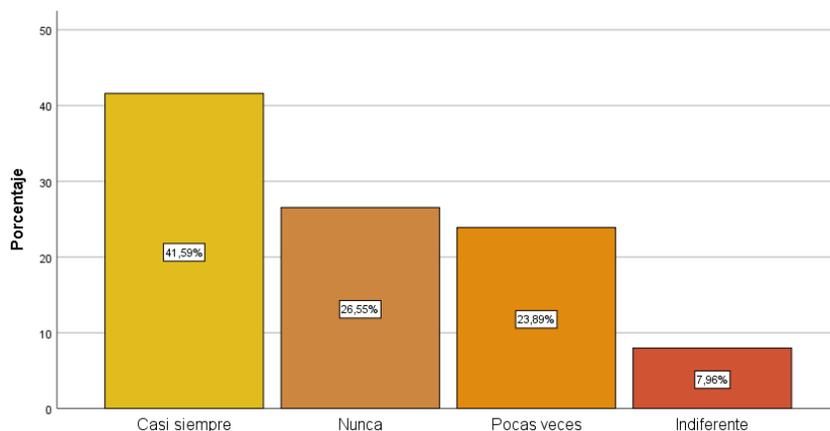


Figura 28 Está de acuerdo con normas y leyes laborales que aplica la empresa

27. ¿Es buena la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza de la empresa?

Cuadro 32 Es buena la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	57	50,4
Indiferente	10	8,8
Casi siempre	27	23,9
Siempre	19	16,8
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Es buena la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza de la empresa? El 50.4% respondió pocas veces, mientras que el 23.9% dijo casi siempre, por otro lado el 16.8% contestó siempre, finalmente el 8.8% respondió indiferente, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

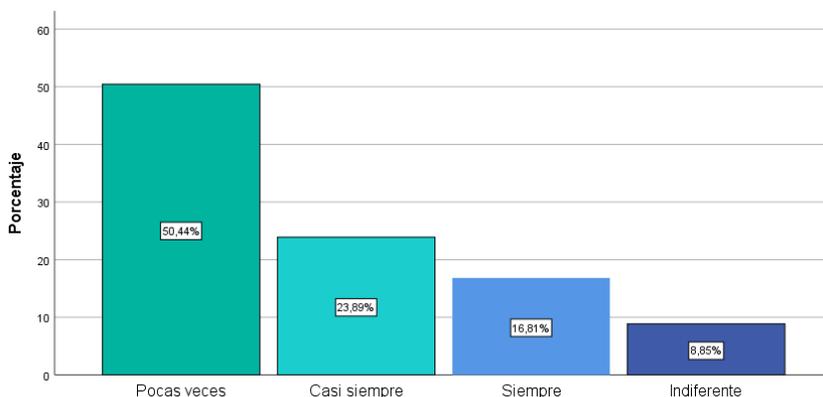


Figura 29 Es buena la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza de la empresa

28. ¿Está bien distribuido el espacio de trabajo donde Ud., trabaja?

Cuadro 33 Está bien distribuido el espacio de trabajo donde Ud., trabaja

	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	75	66,4
Casi siempre	28	24,8
Siempre	10	8,8
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Está bien distribuido el espacio de trabajo donde Ud., trabaja? El 66.4% respondió pocas veces, mientras que el 24.8% dijo casi siempre, finalmente el 8.8% respondió siempre, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”.

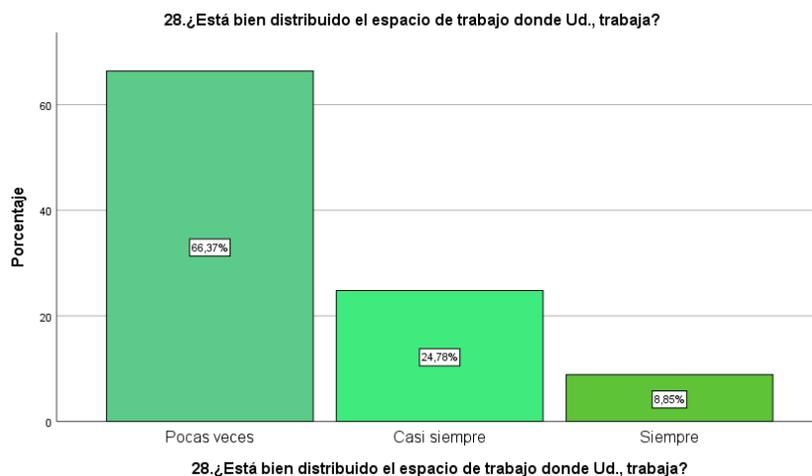


Figura 30 Está bien distribuido el espacio de trabajo donde Ud., trabaja

Tabla de frecuencia de dimensiones

Dimensión: Motivación Intrínseca

Cuadro 34 Dimensión: Motivación Intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	9	8,0
	Indiferente	45	39,8
	Satisfecho	59	52,2
	Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

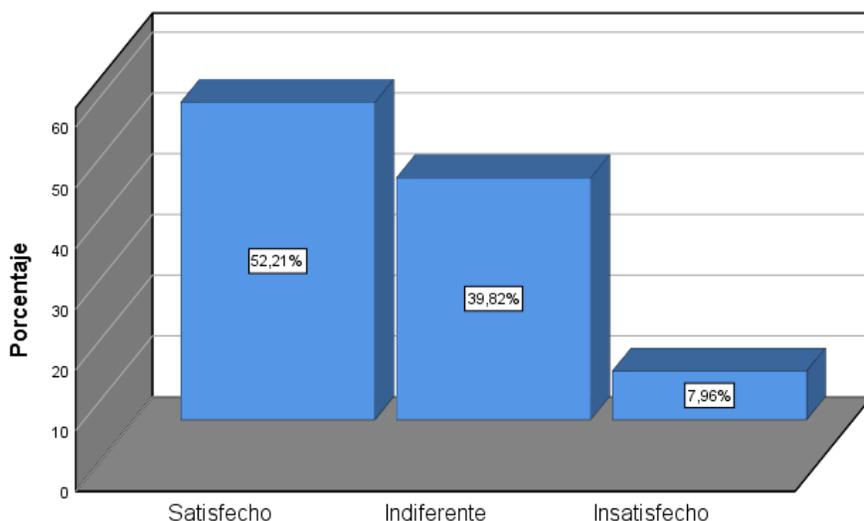


Figura 31 Dimensión: Motivación Intrínseca

Dimensión: Necesidad de reconocimiento

Cuadro 35 Dimensión: Necesidad de reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente insatisfecho	7	6,2
	Insatisfecho	32	28,3
	Indiferente	60	53,1
	Satisfecho	8	7,1
	Totalmente satisfecho	6	5,3
	Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa

comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

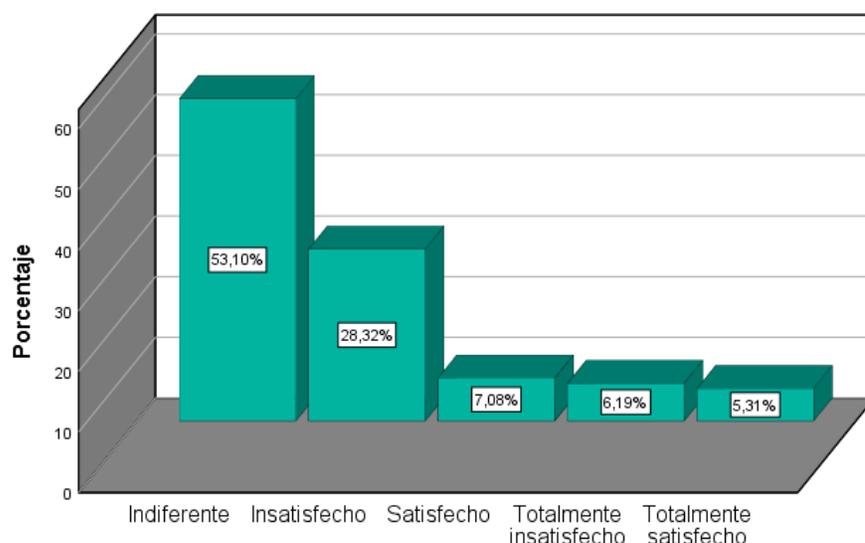


Figura 32 Dimensión: Necesidad de reconocimiento

Dimensión: Necesidad de Afiliación

Cuadro 36 Dimensión: Necesidad de Afiliación

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Insatisfecho	9	8,0
Indiferente	75	66,4
Satisfecho	29	25,7
Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

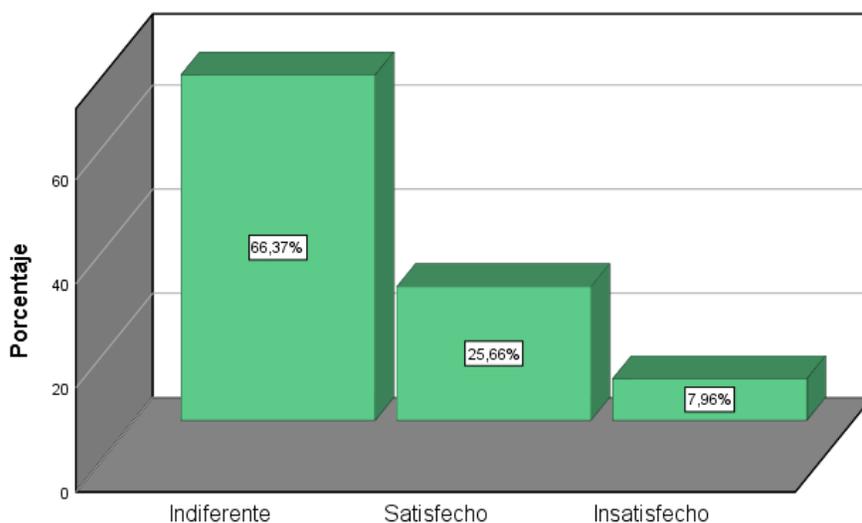


Figura 33 Dimensión: Necesidad de Afiliación

Dimensión: Necesidad de seguridad

Cuadro 37 Dimensión: Necesidad de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente insatisfecho	18	15,9
	Insatisfecho	36	31,9
	Indiferente	59	52,2
	Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado, el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

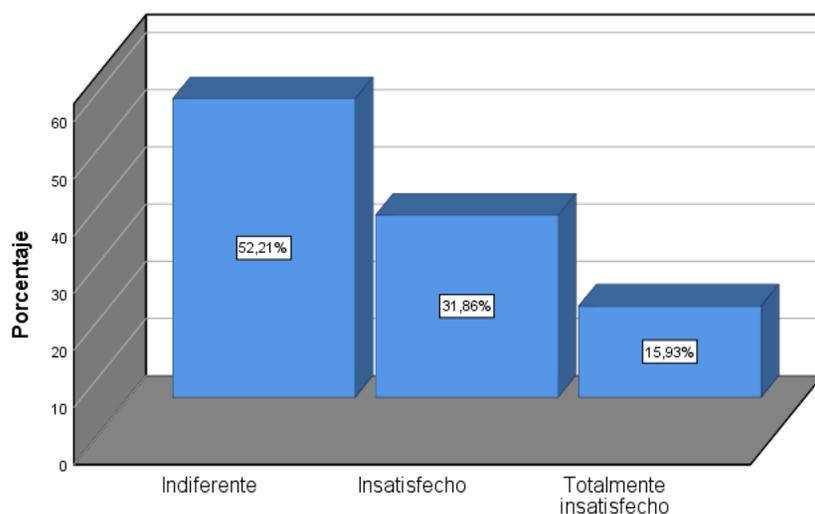


Figura 34 Dimensión: Necesidad de seguridad

Dimensión: Necesidad básica

Cuadro 38 Dimensión: Necesidad básica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	77	68,1
	Satisfecho	36	31,9
	Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado, el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

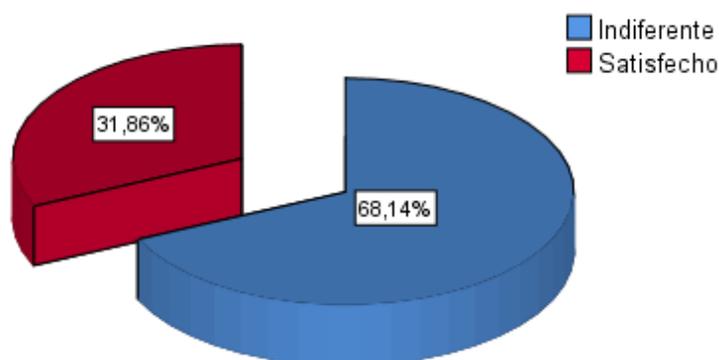


Figura 35 Dimensión: Necesidad básica

Variable Independiente: Motivación

Cuadro 39 Variable Independiente: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente insatisfecho	5	4,4
	Insatisfecho	39	34,5
	Indiferente	60	53,1
	Satisfecho	9	8,0
	Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estar satisfecho, por otro lado el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estar totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

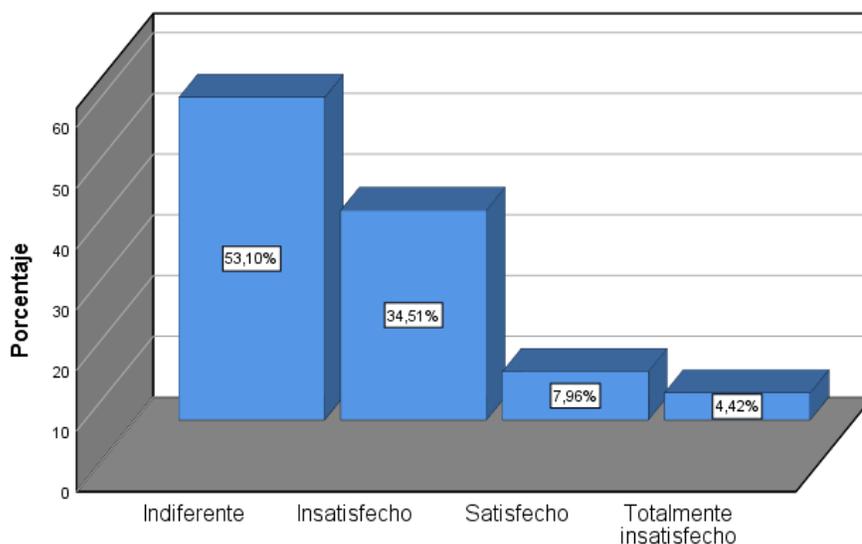


Figura 36 Variable Independiente: Motivación

Dimensión: Sistema de Recompensa

Cuadro 40 Dimensión: Sistema de Recompensa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	3,5
	Pocas veces	25	22,1
	Indiferente	43	38,1
	Casi siempre	40	35,4
	Siempre	1	,9
	Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

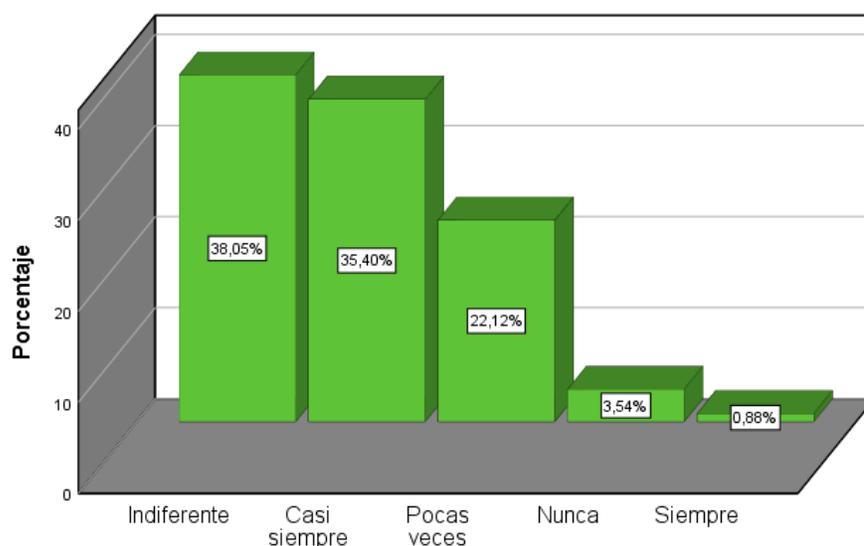


Figura 37 Dimensión: Sistema de Recompensa

Dimensión: Condiciones favorable de Trabajo

Cuadro 41 Dimensión: Condiciones favorable de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	2,7
	Pocas veces	20	17,7
	Indiferente	71	62,8
	Casi siempre	19	16,8
	Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

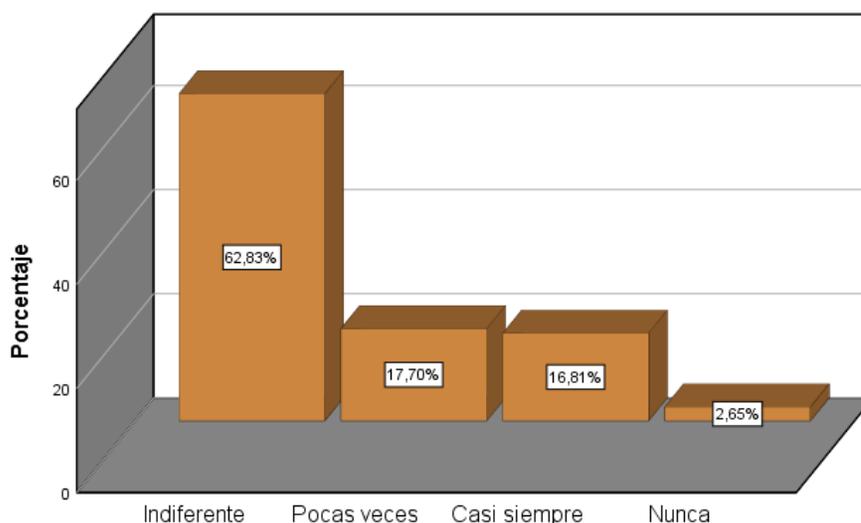


Figura 38 Dimensión: Condiciones favorable de Trabajo

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

Cuadro 42 Variable Dependiente: Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,8
	Pocas veces	10	8,8
	Indiferente	96	85,0
	Casi siempre	5	4,4
	Total	113	100,0

Fuente: base de datos de la investigadora.

Interpretación:

A la pregunta ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo? El 39.8% respondió insatisfecho mientras que el 34.5% dijo estas satisfecho, por otro lado el 17.7% contestó totalmente satisfecho, finalmente el 8% respondió estas totalmente insatisfecho, de una muestra probabilística aleatoria de 113 colaboradores del tema “factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples rancas - pasco, año 2019”

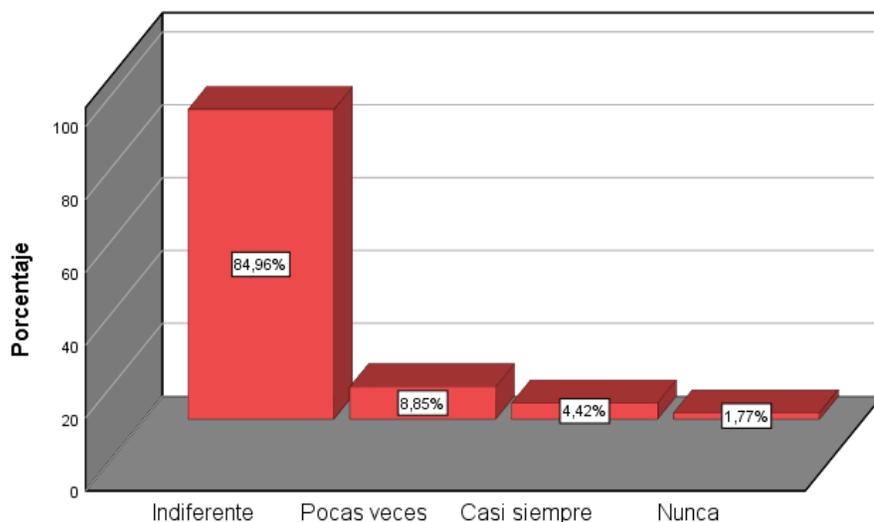


Figura 39 Variable Dependiente: Satisfacción laboral

5.2. Contratación de hipótesis

Procedimiento para la contratación: Se procederá a contrastar utilizando los siguientes pasos:

1. Formulación de hipótesis
2. Nivel de significancia $5\% = 0.05$
3. Elección de la prueba estadística
4. Estimación del p-valor
5. Toma de decisión: $p < 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna.

1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

H₀: Los factores motivacionales no se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019

H_a: Los factores motivacionales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción

laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

2. Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados

Cuadro 43 Motivación / Satisfacción laboral

Correlaciones^{a,b}

		VI. Motivación	V.D. satisfacción Laboral
Rho de Spearman	VI. Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	V.D. satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,869
		Sig. (bilateral)	,005

a. Genero: Masculino y femenino = Femenino

b. N por lista = 39

4. Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.005 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

5. Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.005$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia los factores motivacionales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.869 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1

1. Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación entre la necesidad de autorrealización de los factores motivacionales y la satisfacción laboral, de los colaboradores para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019

H_a: Existe relación entre la necesidad de autorrealización de los factores motivacionales y la satisfacción laboral, de los colaboradores para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

2. Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables

cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Sperman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados

Cuadro 44 Dimensión: Autorrealización / Satisfacción laboral

Correlaciones^a

		Dimensión Autorrealización	V.D. satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000
	Autorrealización	Sig. (bilateral)	,701
V.D. satisfacción Laboral		Coeficiente de correlación	,701
		Sig. (bilateral)	,008

a. N por lista = 113

4. Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.008 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

5. Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.008$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión autorrealización se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los

colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.701 asimismo podemos decir que existe una moderada correlación entre la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2

1. Formulación de la hipótesis

Ho: La necesidad de reconocimiento no se relaciona con la satisfacción laboral, de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

Ha: La necesidad de reconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral, de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

2. Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados

Cuadro 45 Dimensión Sistema de recompensa/Satisfacción laboral

Correlaciones^a

			V.D. satisfacción Laboral	Dimensión: Sistema Recompensa
Rho de Spearman	V.D. satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,833
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Dimensión: Sistema Recompensa	Coeficiente de correlación	,833	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.

a. N por lista = 113

4. Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.001 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

5. Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.001$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión sistema de recompensa se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.833 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión sistema de recompensa y la variable satisfacción laboral.

Hipótesis específica 3

1. Formulación de la hipótesis

H₀: La necesidad de afiliación no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

Ha: La necesidad de afiliación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

2. Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados

Cuadro 46 Dimensión Necesidad de afiliación/ Satisfacción laboral

		orrelaciones^a	
		V.D. satisfacción Laboral	Dimensión: Necesidad. afiliación
Rho de Spearman	V.D. satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,912
	Dimensión: Necesidad. afiliación	Coeficiente de correlación	,912
		Sig. (bilateral)	,002

a. N por lista = 113

4. Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.002 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

5. Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.002$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión necesidad de afiliación se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.912 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión necesidad de afiliación y la variable satisfacción laboral.

Hipótesis específica 4

1. Formulación de la hipótesis

Ho: La necesidad de seguridad de los factores motivacionales no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019

Ha: La necesidad de seguridad de los factores motivacionales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

2. Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados

Cuadro 47 Dimensión: Necesidad de seguridad/ Satisfacción laboral

Correlaciones^a

		V.D. satisfacción Laboral	Dimensión: Necesidad Seguridad
Rho de Spearman	V.D. satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,881
	Dimensión: Necesidad Seguridad	Coeficiente de correlación	,881
		Sig. (bilateral)	,006

a. N por lista = 113

4. Estimación del p – valor

El valor de p significa la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta.

Un valor de $p < 0.05$ significa que la hipótesis nula es falsa

Un valor de $p > 0.05$ significa que la hipótesis nula es cierta.

En vista que el valor p es 0.006 menor a valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula.

5. Toma de decisión:

Por cuanto el valor es $p < 0.006$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión

necesidad de seguridad se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.881 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión necesidad de seguridad y la variable satisfacción laboral.

Hipótesis específica 5

1. Formulación de la hipótesis

Ho: Las necesidades básicas y fisiológica de los factores motivacionales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

Ha: Las necesidades básicas y fisiológica de los factores motivacionales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.

2. Nivel de significancia:

Nuestro nivel de significancia es el 0.5% con un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba estadística

El estadígrafo a utilizar es la correlación de Spearman por cuanto se trabajó con variables cualitativas ordinales (escala de likert) cuya fórmula es la siguiente:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_R = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencias entre los rangos (x menos y)

n = Números de datos

Utilizando el SPSS versión 26 obtenemos los siguientes resultados

3.2. Discusión de resultados

En nuestra titulada “Factores motivacionales y nivel de satisfacción laboral, para la prevención de conflictos entre colaboradores en la empresa comunal de servicios múltiples Rancas - Pasco, año 2019”, cuyo propósito es identificar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral. En estos tiempos uno de los problemas laborales que experimenta el trabajador es justamente la falta de motivación adecuada por el desconocimiento de habilidades blandas y duras de los profesionales de la empresa para con sus colaboradores esto repercute sin lugar a duda en la satisfacción laboral en términos económicos se refleja en el bajo rendimiento de la rentabilidad.

Hemos llegados a algunas conclusiones y hallazgos por ejemplo en la hipótesis general respecto a la variable motivación y la variable satisfacción laboral llegamos a la conclusión de la siguiente manera: Por cuanto el valor es $p < 0.008$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión autorrealización se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.701 asimismo podemos decir que existe una moderada correlación entre la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral.

Mientras que en la investigación internacional Almeyda, (2018) en la tesis posgrado “Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017” Universidad de San Martín de Porras facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología escuela profesional de turismo y hotelería sección de posgrado concluye que:

“Las estrategias de motivación influyen para la satisfacción del grupo laboral del hotel

Fundo San José Lodge 2017; se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, debido a que la correlación entre las variables es perfecta (1), y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 89.7 %. De acuerdo a la presente investigación, se llevó a través de una propuesta de plan de capacitación y el desarrollo de dos talleres prácticos y teóricos que permitieron conocer que la carga laboral y el trabajo en equipo se puede mejorar a través de una buena aplicación de las estrategias de motivación como: el manejo del tiempo, técnicas de relajación, conocimientos y aplicación de la empatía, buscando así el bienestar común de ambas partes: cliente interno y empresa, teniendo como resultado una adecuada gestión en la organización”.

En esta investigación aplicando el chi cuadrado determina que existe correlación perfecta entre las variables correlacionadas, en cierto modo coincide con nuestra investigación. Por otro lado en la investigación nacional está Cuzquen, (2020) tesis de maestría *“Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016”* Universidad Cesar Vallejo, escuela de posgrado, maestría en gestión pública. El mencionado autor concluye que:

“Existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado fue de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal. Existe relación directa entre el reconocimiento y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. El coeficiente de correlación hallado fue de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal. Existe relación directa entre el logro y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, 2016. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una

magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal”.

En esta investigación al igual que la anterior logran determinar la correlación existente en la motivación y la satisfacción laboral, corrobora los hallazgos de nuestra investigación asimismo en la investigación de Díaz, (2018) Tesis para obtener el grado de magister “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016” Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo. Llega a las siguientes conclusiones:

“Se concluye que la hipótesis general obtuvo un valor de $r = 0.546$, así como el su valor de significancia de $\text{sig.} = 0.000$, por lo tanto, siendo el valor menor al 0.05 se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa farmacéutica, Distrito de la Victoria, Periodo 2016, rechazando la hipótesis nula. Este resultado nos ayuda a resaltar la importancia de la relación entre las dos variables y de esta manera poner más énfasis en la Motivación que ayudara a obtener la Satisfacción Laboral de los colaboradores. Segunda Se concluye que la hipótesis específica obtuvo un valor de $r = 0.568$, así como su valor de significancia de $\text{sig.} = 0.000$, por lo tanto, siendo el valor menor que el 0.05 se acepta la hipótesis alterna. Existe relación significativa entre Motivación y Satisfacción Intrínseca en los colaboradores de una empresa farmacéutica, Distrito de la de la Victoria, Periodo 2016, rechazando la hipótesis nula. Este resultado nos permite observar la importancia de la relación entre las variables y de esta manera promover la Motivación para obtener una Satisfacción Intrínseca adecuada para los colaboradores de la empresa. Tercera Se concluye que la hipótesis específica obtuvo un valor de $r = 0.458$, así como su valor de

significancia de sig. = 0.000, por lo tanto, siendo el valor menor que el 0.05 se acepta la hipótesis alterna, Existe relación significativa entre Motivación y Satisfacción Extrínseca en los colaboradores de una empresa farmacéutica, Distrito de la de la Victoria, Periodo 2016, rechazando la hipótesis nula. Este resultado nos permite observar la importancia de la relación entre las variables y de esta manera Motivación para 100 obtener una Satisfacción Extrínseca adecuada para los colaboradores de la empresa”.

En nuestra investigación llegamos a la siguiente conclusión Por cuanto el valor es $p < 0.001$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión sistema de recompensa se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.833 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión sistema de recompensa y la variable satisfacción laboral.

Mintras que en la investigación nacional Almeyda, (2018) en la tesis posgrado “Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017” Universidad de San Martín de Porras facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología escuela profesional de turismo y hotelería sección de posgrado. Concluye:

“Las estrategias de motivación influyen para la satisfacción del grupo laboral del hotel Fundo San José Lodge 2017; se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, debido a que la correlación entre las variables es perfecta (1), y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 89.7 %. De acuerdo a la presente investigación, se llevó a través de una propuesta de plan de capacitación y el desarrollo de dos talleres prácticos y teóricos

que permitieron conocer que la carga laboral y el trabajo en equipo se puede mejorar a través de una buena aplicación de las estrategias de motivación como: el manejo del tiempo, técnicas de relajación, conocimientos y aplicación de la empatía, buscando así el bienestar común de ambas partes: cliente interno y empresa, teniendo como resultado una adecuada gestión en la organización”.

Mientras nosotros los hallazgos que encontramos que el valor es $p < 0.002$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión necesidad de afiliación se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.912 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión necesidad de afiliación y la variable satisfacción laboral.

Finalmente Cuzquen, (2020) tesis de maestría “*Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016*” Universidad Cesar Vallejo, escuela de posgrado, maestría en gestión pública. Concluye que:

“Existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado fue de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal. Existe relación directa entre el reconocimiento y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. El coeficiente de correlación hallado fue de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal. Existe relación directa entre el logro y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social,

2016. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal”.

En contraste nosotros tenemos la siguiente conclusión: Por cuanto el valor es $p < 0.002$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión necesidad de afiliación se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.912 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión necesidad de afiliación y la variable satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

1.- Concluimos que el valor es $p < 0.005$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia los factores motivacionales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.869 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral.

2.- La dimensión autorrealización se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado, el coeficiente de correlación es 0.701 asimismo podemos decir que existe una moderada correlación entre la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral.

3.- Por cuanto el valor es $p < 0.001$ menor al valor alfa que es 0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión sistema de recompensa se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.833 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión sistema de recompensa y la variable satisfacción laboral.

4.- Asimismo concluimos que por cuanto el valor es $p < 0.002$ menor al valor alfa que es 0.05

entonces rechazamos la hipótesis nula, nos quedamos con la hipótesis alterna, en consecuencia la dimensión necesidad de afiliación se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado el coeficiente de correlación es 0.912 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión necesidad de afiliación y la variable satisfacción laboral.

5.- Finalmente la dimensión necesidad de seguridad se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, por otro lado, el coeficiente de correlación es 0.881 asimismo podemos decir que existe una alta correlación entre la dimensión necesidad de seguridad y la variable satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

1.- En vista que los factores motivacionales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, se recomienda realizar un conjunto de capacitación - taller a los Gerentes, directivos, jefes de área respecto a las habilidades blandas y habilidades duras con fines de reconocerse como tal luego ellos puedan replicar en los demás colaboradores de sus respectivas áreas.

2.- Toda vez que se logró determinar la relación entre la dimensión autorrealización con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal en consecuencia recomendamos tener reuniones Inter diarias a nivel de taller tanto los jefes y gerentes de área con sus colaboradores para tener charlas y talleres sobre logros y metas personales y organizacionales.

3.- Por cuanto la dimensión sistema de recompensa se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas, la gerencia de recursos humanos debe revisar los incentivos laborales que viene practicando la empresa con fines de identificar debilidades en su sistema de recompensa y aplicación para una mejor gestión de estos.

4.- Es necesario identificar las interrelaciones sociales de grupo para mejorar la necesidad de afiliación por cuanto determina la satisfacción laboral de los colaboradores, variable que tiene efecto con la rentabilidad empresarial para tal efecto se debe buscar un agente externo como un consultor que logre mejorara esta dimensión a razón de existir una alta relación de estas variables.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Almeyda, M. S. (2018). *La gestión de talento humano basado en la motivación para generar productividad laboral en la UniAlmeyda Torres, M. S. (2018). La gestión de talento humano basado en la motivación para generar productividad laboral en la Universidad César Vallejo, filial.*
- Ancona Alcocer, M. D. C., Camacho Gómez, M. D. S., & García Muñoz Aparicio, C. (2012). Motivación Laboral en Empleados Administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (Motivation in the Universidad Juárez Autónoma de Tabasco Administrative Employees). *Revista Internacional administración & finanzas*, 5(4), 121-134.
- Andocilla Gualli, L. A., & Valderrama Mora, M. D. C. (2018). Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del colaborar (Bachelor's thesis).
- Aristondo Valencia, J. E. (2019). Análisis conceptual de la motivación laboral y su importancia en la persona y organización.
- Castro López, K. A. (2019). Sistematización de la experiencia en la aceptación y vinculación del plan de responsabilidad social presentado a las empresas durante el proyecto Pausa Por una Buena Causa (Bachelor's thesis, Universidad Casa Grande Facultad de Ecología Humana).
- Cuzquen, S. R. (2020). *Estrategia de motivación laboral para mejorar la calidad de vida en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Túcume.*
- Devesa Fernández, M., Laguna García, M., & Palacios Picos, A. (2010). Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo: el caso de un destino de interior. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción. Monográfico de la Motivación del*

Consumidor XIII (35 y 36), 169-190.

Díaz, R. de B. (2018). *La motivación del docente universitario para ejercer su labor y formarse continuamente*.

González, J. A. M. Una investigación sobre la motivación laboral en el sector turístico: implicaciones para la dirección de la empresa. Revista: Turydes Revista Turismo y Desarrollo. ISSN, 1988, 5261.

Jara Gallo, D. U., & Cruz Alayza, V. (2016). Análisis bibliográfico sobre competencias profesionales desde el enfoque de la psicología organizacional.

López, L. G. (2001). Satisfacción y motivación en el trabajo. Ediciones Díaz de Santos.

Manes, J. M. (2014). Gestión estratégica para instituciones educativas. Ediciones Granica SA.

Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. Ediciones Díaz de Santos.

Medina Giacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C., & Lara Hadi, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Revista de administracao publica, 42(6), 1213-1230.

Moreano, C. B. (2018). Lograr establecer motivación e incentivos no económicos para los trabajadores dentro de una organización. Contribuciones a la Economía, (agosto).

Quiles, M. R., Moreno-Murcia, J. A., &

Lacárcel, J. A. V. (2015). Del soporte de autonomía y la motivación autodeterminada a la satisfacción docente. European Journal of Education and Psychology, 8(2), 68-75.

- Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Rozo Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud.
- Rubiano, M. G., & Aponte, C. F. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- Taco Cubas, A. L., & Saravia Medina, M. (2020). La productividad como efecto de la motivación en la empresa de transportes Reyna de la ciudad de Lima en el año 2019.
- Toro F. (1991). Relación entre variables de estrés ocupacional y motivación para el trabajo: estudio exploratorio. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 7(19), 109-120.
- Vásquez Lavalle, S. M. (2018). Motivación de logro de los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial de Tumbes-Tumbes, 2018.
- Vilcamiche Salazar, L. E. (2018). Motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima.

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título: “FACTORES MOTIVACIONALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL, PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE COLABORADORES EN LA EMPRESA COMUNAL DE SERVICIOS MÚLTIPLES RANCAS - PASCO, AÑO 2019”

Tesista: Janet, SOTO EVANGELISTA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIBLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación de los factores motivacionales y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?	Determinar el nivel de correlación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.	Los factores motivacionales se relacionan significativamente en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019	Variable independiente: Motivación	Necesidad de Autorrealización Necesidad de Reconocimiento Necesidad Afiliación Necesidad de seguridad Necesidad básica y Fisiológica	Crecimiento Felicidad en el trabajo. Logro individual Logro de objetivos empresa. Respeto a uno mismo Autonomía Status Reconocimiento Incrementos salariales Camaradería Ambiente Incentivo económico	Método: Esta investigación se encuentra dentro del tipo básica, Población: La población está constituido por 160 colaboradores

					Permanencia en institución	
					Distribución física herramienta de trabajo Sistema de recompensa	

					Reconocimiento	
--	--	--	--	--	----------------	--

<p>Problema específico</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la necesidad de autorrealización de los factores motivacionales y la satisfacción laboral, de los colaboradores para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la necesidad de reconocimiento y la satisfacción laboral, de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?</p> <p>c) ¿De qué manera se relaciona la necesidad de afiliación con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona la necesidad de seguridad de los</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>a) Determinar en qué medida se relaciona la necesidad de autorrealización de los factores motivacionales con la satisfacción laboral, de los colaboradores para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019.</p> <p>b) Establecer la relación entre la necesidad de reconocimiento y la satisfacción laboral, de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019</p> <p>c) Establecer la relación entre la necesidad de afiliación con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de</p>	<p>Hipótesis específico</p> <p>a) Existe relación entre la necesidad de autorrealización de los factores motivacionales y la satisfacción laboral, de los colaboradores para la prevención de conflictos en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019</p> <p>b) La necesidad de reconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral, de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019</p> <p>c) La necesidad de afiliación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Sistema de recompensa</p> <p>Condiciones favorables de trabajo</p>	<p>Reconocimiento Avance y crecimiento Responsabilidad Logro</p> <p>Salario Horario Beneficios sociales Relaciones interpersonales Supervisor Seguridad Políticas Entorno Físico</p>	<p>Muestra: Constituido por 113 colaboradores</p>
---	--	---	--	--	--	--

	conflictos, en la Empresa Comunal de	Servicios Múltiples Rancas año 2019				
--	---	--	--	--	--	--

<p>factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?</p> <p>e) ¿Cómo se relaciona las necesidades básicas y fisiológica de los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019?</p>	<p>Servicios Múltiples Rancas año 2019</p> <p>d) Medir el nivel de relación entre la necesidad de seguridad de los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019</p> <p>e) Explicar la relación existente entre las necesidades básicas y fisiológica de los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019</p>	<p>d) La necesidad de seguridad de los factores motivacionales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019</p> <p>e) Las necesidades básicas y fisiológica de los factores motivacionales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores, para la prevención de conflictos, en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Rancas año 2019</p>				
--	--	---	--	--	--	--

Anexo N° 2 instrumento recolección de datos



CUESTIONARIO

I. PRESENTACION

Buenos días mi nombre es Janet Soto Evangelista, estudiante de pre-grado de la Universidad Alas Peruanas, estoy realizando una investigación, cuyo objetivo es determinar. “La relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral” de su empresa. Para lo cual se le solicita su colaboración sincera y veraz, para responder las siguientes preguntas, el cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

II. INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y luego responda marcando con un aspa (x) la respuesta que considere aceptable.

SECCIÓN I: Datos generales del encuestado

1. SEXO	3. Estado civil
Hombre.....1	Soltero.....1
Mujer2	Conviviente o casado2
2. Edad	Separado o divorciado3
.....años	Viudo(a)..... 4
3. Area donde labora	5. Nivel de instrucción
	Primaria..... 1
	Secundaria...2
	Técnico3
	Superior universitario.....4
	Estudio magister...5
	grado magister..... 6

SECCIÓN II: Test de opinión en base a la motivación del colaborador

1. Nunca	2. Pocas veces	3. Indiferente	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	----------------	----------------	-----------------	------------

Variable independiente: Motivación		Escala				
Dimensión: Necesidad de autorrealización.		1	2	3	4	5
1	1. ¿Está logrando cumplir con sus expectativas personales como persona?					
2	2. ¿Cree sentir sensación de felicidad en su centro de trabajo?					
3	3. ¿Ud., cree que está logrando sus objetivos individuales?					
4	4. ¿Ud., cree que el logro de los objetivos de la empresa le satisface?					
Dimensión: Necesidad de reconocimiento						
5	5. ¿Logras aceptarte y esforzarte por ser la persona que siempre soñaste ser?					
6	6. ¿La colaboración y/o apoyo de los demás es continuo en tu vida?					
7	7. ¿Estás satisfecho con el entorno que te rodea?					
8	8. ¿Tus supervisores reconoce tus esfuerzos logros por el trabajo bien hecho?					
9	9. ¿El sueldo o salariales que percibes está acorde con tus competencias y habilidades personales?					
Dimensión: Necesidad de Afiliación						
10	10. ¿Cómo te sientes con la Distribución física del ambiente de trabajo?					
11	11. ¿Los equipos y herramientas te permiten el desempeño de sus labores diarias?					
Dimensión: Necesidad de seguridad						
12	12. ¿La empresa le otorga incentivos económicos?					
13	13. ¿Está conforme con la seguridad de permanecer que le brinda la empresa?					
Dimensión: Necesidad básica y fisiológica						
14	14. ¿Cree que existe camaradería y solidaridad entre sus compañeros?					
15	15. ¿El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desarrollar su trabajo?					

SECCIÓN III: Test de opinión en base a la satisfacción laboral del colaborador

1. Totalmente insatisfecho	2. insatisfecho	3. Indiferente	4. Satisfecho	5. Totalmente Satisfecho
----------------------------	-----------------	----------------	---------------	--------------------------

Variable dependiente: Satisfacción laboral		Escala				
Dimensión: Sistema de recompensa		1	2	3	4	5
16	¿Recibe reconocimiento por parte de la empresa o supervisor por el trabajo bien hecho?					
17	¿Ud., cree que está avanzando y creciendo de acuerdo a su plan de vida personal?					
18	¿Es responsable consigo mismo y con los demás de manera continua?					
19	¿Ud., tiene sentimientos de logro permanentemente?					
Dimensión: Condiciones favorables de trabajo						
20	¿Ud., cree que la empresa debe cumplir con todas las compensaciones monetarias referentes a sueldos, o a expectativas insatisfechas de incremento?					
21	¿Le satisface la hora de entrada y la salida en la empresa?					
22	¿Las vacaciones y gratificaciones influyen en el esfuerzo al realizar su trabajo y por ende en la productividad de la empresa?					
23	¿Siente agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos?					
24	¿Existe buenas relaciones con tu supervisor?					
25	¿Está de acuerdo con la protección que le brinda la institución ante cualquier contingencia?					
26	¿Está de acuerdo con normas y leyes laborales que aplica la empresa?					
27	¿Es buena la laminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza de la empresa?					
28	¿Está bien distribuido el espacio de trabajo donde Ud., trabaja?					

ETERNAMENTE AGRADECIDO POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 3 Base de datos

	v2condicion5	v2condicion6	v2condicion7	v2condicion8	v2condicion9	v2condicion10	Dimension Motivación intrínseca	Dimension Necesidad Reconocimiento	Dimension Necesidad Afiliación	Dimension Necesidad Seguridad	Dimension Necesidad básica	VI. Motivación	Dimension Sistema Recompensa	Dimension Condiciones favorables	VD.satisfacción Laboral
1	2	3	3	1	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
2	2	3	3	1	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
3	2	3	3	1	2	2	4	5	3	3	3	3	3	2	3
4	2	3	3	2	2	2	4	5	3	3	3	3	3	2	3
5	2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3
6	2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3
7	2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3
8	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3
9	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
10	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
11	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3
12	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3
13	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
14	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
15	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
18	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
19	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	1	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
22	2	3	3	1	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
23	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3
26	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3
27	2	3	3	1	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3
28	2	3	3	2	2	2	4	1	3	3	3	1	3	2	2
29	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2
30	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2
31	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2
32	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4
34	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4
35	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4
36	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	1	4
37	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
38	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
39	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	3	3	4	2	3
41	4	2	2	4	2	2	3	5	3	2	3	2	4	2	3
42	2	2	2	4	2	2	3	5	3	2	3	2	4	2	3
43	1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	1	3	3
44	1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	1	3	3
45	3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
46	4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
47	4	1	1	4	3	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3
48	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3
49	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3
50	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	2	3	3
51	1	2	1	2	4	2	3	5	3	2	4	3	2	3	3
52	1	2	1	4	4	4	2	3	2	3	1	4	2	3	3
53	3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
54	4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
55	4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
56	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3
57	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3
58	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3
59	1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
60	1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	3	3	3
61	3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3

P1	P3	P4	P5	P6	P7	Dimensión Motivación Inseca	Dimensión Necesidad Reconocimiento	Dimensión Necesidad Afiliación	Dimensión Necesidad Seguridad	Dimensión Necesidad Básica	VI.Motivación	Dimensión Sistema Recomendación	Dimensión Condiciones Favorables Trabajo	VD.satisfacción Laboral
2	3	3	1	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	5	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	2	2	2	4	5	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3
2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3
2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3
2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3
2	3	3	1	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3
2	3	3	2	2	2	4	1	3	3	3	1	3	2	2
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2
2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4
2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	1	4
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	3	3	4	2	3
4	2	2	4	2	2	3	5	3	2	3	2	4	2	3

2	2	2	3	4	2	3	5	3	2	4	2	3	2	3
1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	1	3	3
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	1	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3
2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	2	3	3
1	2	1	2	4	2	3	5	3	2	4	3	2	3	3
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	2	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3
2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3
1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	3	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3
2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	4	2	1	3	3
1	2	1	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	3	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	1	3	2	3	2	4	3	3
2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3
1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	3	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3
2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3
1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	3	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3
2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3
1	2	1	2	4	2	3	1	3	2	4	3	3	3	3
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	3	3	3

3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	1	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	1	2	2	3
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3
4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3
2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3
1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	4	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	5	4	2
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	4	2	3	2
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2
4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	1
2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3
1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	2	2	1
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	2	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	1	4	2
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4
4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	3
2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	1	3
1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
1	2	1	4	4	4	3	2	3	1	4	2	3	3	3
3	1	1	4	5	4	2	2	4	1	4	2	3	4	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3
4	1	1	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3
4	1	1	4	3	5	4	2	4	3	3	3	2	3	3

Variable independiente:

Motivación

1. Nunca	2. Pocas veces	3. Indiferente	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	----------------	----------------	-----------------	------------

Variable dependiente:

Satisfacción laboral

1. Totalmente insatisfecho	2. insatisfecho	3. Indiferente	4. Satisfecho	5. Totalmente Satisfecho
----------------------------	-----------------	----------------	---------------	--------------------------