



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN  
PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
SEGURGRAMA S.R.L., CHICLAYO, PERIODO, 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Dávila Muguerza Robert Misael**

**<https://orcid.org/0000-0002-7611-3541>**

**Asesor:**

**Dr. Dios Castillo Christian Abraham**

**<https://orcid.org/0000-0002-2469-9237>**

**Línea de Investigación**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

**APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACION PARA MEJORAR LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
SECURGRAMA S.R.L, CHICLAYO, PERIODO, 2019.**

**Aprobación del informe de Investigación**

Asesor: Mg. Dios Castillo, Christian

-----

Firma

Presidente: Dr. Mego Núñez Onésimo

-----

Firma

Secretario: Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

-----

Firma

Vocal: Dr. Valera Aredo Julio Cesar

-----

Firma

## **Dedicatoria**

A Dios, por la vida y por darme las fuerzas para salir adelante; también a mi familia y en particular a mi madre y a mis hermanas por el apoyo que me dieron y me siguen dando en todo tiempo que cursé mi carrera.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a las autoridades de esta Universidad Señor de Sipán, por el servicio brindado hacia mi persona, a los catedráticos por sus enseñanzas y por su empeño para que aprendamos. Asimismo, al asesor, Mg. Dios Castillo, Christian, por la ayuda y dedicación en la elaboración de este trabajo, por su apoyo y esmero en el término del mismo.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar si la aplicación de un plan de motivación mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019. Para el desarrollo se utilizó la siguiente metodología: de tipo descriptivo, explicativo y aplicada, de diseño no experimental, correlacional, corte transversal y enfoque cuantitativo; estos nos ayudaron a cumplir el objetivo planteado; para la recolección de datos se usó la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario totalmente confiable, validado por expertos, el procesamiento de datos se hizo a través de programa estadístico SPSS en su versión 24; las encuestas se aplicaron a la población conformada por los trabajadores de la empresa, cuya población fue de 100 colaboradores y la muestra 80 de ellos. Luego del procesamiento de datos se obtuvo como resultado que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula a un nivel de significancia de 0,912, el mismo que permitió conocer el grado de correlación entre las variables motivación y satisfacción laboral; ente dichos resultados podemos concluir que si en la empresa SEGURGRAMA se aplica un buen plan de motivación se logrará mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.

**Palabras claves:** Motivación – Satisfacción Laboral – involucramiento en el trabajo.

## **Abstract**

The objective of this research work was: To determine if the application of a motivation plan improves the job satisfaction of the workers of the Securgrama S.R.L., Chiclayo, period 2019. For the development, the following methodology was used: descriptive, explanatory and applied, non-experimental design, correlational, cross-sectional and quantitative approach; These helped us to meet the objective set; For data collection, the survey was used as a technique and the instrument was a totally reliable questionnaire, validated by experts. Data processing was done through the SPSS statistical program in version 24; The surveys were applied to the population made up of the company's workers, whose population was 100 collaborators and the sample 80 of them. After data processing, the result was that the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis rejected at a significance level of 0.912, which allowed us to know the degree of correlation between the variables motivation and job satisfaction; Among these results, we can conclude that if a good motivation plan is applied in the SEGURGRAMA company, it will be possible to improve the job satisfaction of the workers.

**Keywords:** Motivation - Job Satisfaction - involvement at work.

## Indice

Caratula	
Aprobación del informe de Investigación .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Palabras claves:.....	v
Abstract.....	vi
Keywords: .....	vi
Indice	vii
I. INTRODUCCIÓN. ....	11
1.1. Realidad problemática. ....	12
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. justificación e importancia del estudio .....	35
1.6. Hipótesis .....	37
1.7. Objetivo.....	38
1.7.1. Objetivo general.....	38
1.7.1. Objetivos específicos.....	38
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	39
2.1. Tipo y diseño de la investigación. ....	39
2.2. Población y muestra. ....	40
2.3. Variables, Operacionalización .....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	48
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos .....	50
2.7. Criterios de rigor científico .....	50
III. RESULTADOS .....	52
3.1. Tablas y figuras.....	52
3.2. Discusión de Resultados.....	63
3.3. Aporte científico .....	66

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS .....	81
ANEXOS:.....	86

## Indice de tablas

<b>Tabla 1 Operacionalización de la Variable Motivación:</b> .....	44
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad del Instrumento de la variable Motivación.....	52
<b>Tabla 3 Confiabilidad del Instrumento de la variable Satisfacción Laboral</b> ...	52
<b>Tabla 4</b> Resultado de la variable Motivación.....	54
<b>Tabla 5</b> Resultados de la Variable Satisfacción Laboral .....	55
<b>Tabla 6</b> Resultado de la dimensión: Involucramiento en el trabajo.....	56
<b>Tabla 7</b> Resultado de la dimensión: Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos.....	57
<b>Tabla 8</b> Resultados de la dimensión: Satisfacción laboral y el CCO .....	58
<b>Tabla 9</b> Nivel de correlación y significancia de Motivación y Satisfacción Laboral .....	59
<b>Tabla 10</b> Nivel de correlacion y significancia de la Motivación y el involucramiento en el trabajo .....	60
<b>Tabla 11</b> Nivel de correlacion y significancia de la Motivación y los Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos .....	61
<b>Tabla 12</b> Niveles de correlacion y significancia de Motivación satisfacción laboral y el CCO .....	62
<b>Tabla 13</b> Plan de acción .....	69
<b>Tabla 14</b> Variable de acción: La jerarquía de necesidades de Maslow .....	69
<b>Tabla 15</b> Cronograma.....	70
<b>Tabla 16</b> Variable de acción: Los tres factores de McClelland.....	71
<b>Tabla 17</b> Cronograma.....	72
<b>Tabla 18</b> Variable de acción: Mejorar la producción con tiempos estándares .....	73
<b>Tabla 19</b> Cronograma.....	74
<b>Tabla 20</b> Cronograma de actividades .....	76
<b>Tabla 21</b> Costo de propuesta.....	76
<b>Tabla 22</b> Costo beneficio de propuesta.....	77

## Indice de figuras

<b>Figura 1</b> Resultados de Motivación .....	54
<b>Figura 2</b> Resultado de Satisfacción Laboral .....	55
<b>Figura 3</b> Resultados de Involucramiento en el trabajo .....	56
<b>Figura 4</b> Resultados de Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos .....	57
<b>Figura 5</b> Resultado de Satisfacción laboral y el CCO .....	58
<b>Figura 6</b> Encuesta a los trabajadores de la empresa .....	87
<b>Figura 7</b> Entrevista al administrador de la empresa .....	87
<b>Figura 8</b> Entrevista a la administradora de la empresa .....	87

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El trabajo de investigación se realizó con la finalidad obtener una mejora en la eficiencia laboral realizada por los empleados de la compañía Securgrama S.R.L., Chiclayo, para se desarrolló una investigación descriptiva no experimental basada en la observación de la situación existente con el propósito de recolectar datos que permitiera la aplicación de la presente propuesta.

La propuesta planteada es aplicar un plan que motive a los empleados y así lograr una mejora en la satisfacción laboral como resultado de la información recogida durante la investigación, siendo importante resaltar que una estimulación mueve, comienza, conserva, fortifica o disminuye el ímpetu de conducta del mismo modo puede ponerle fin, cuando el individuo haya logrado su objetivo, asimismo, Martínez (2010), nos indica que la estimulación es un elemento decisivo en las compañías en su producción, siendo esta una de la variables de nuestra investigación.

La otra variable corresponde a la satisfacción laboral, por lo que se tiene en cuenta lo indicado por Robbins y Judge (2009), quienes mencionan que la expresión satisfacción laboral hace referencia a una impresión efectiva en el trabajo individual, que nace de la valoración de su particularidad, por lo que podríamos afirmar que una satisfacción en el trabajo es la manera de actuar, distinguida por el pensar, la emoción y los actos, que muestra el sujeto frente al ambiente en el que labora, la cual se desarrollará de acuerdo a su percepción y experiencia en la empresa.

Como resultado de la investigación se ha obtenido información relevante que nos indica el beneficio en la implementación de programa de motivación la cual incrementara la satisfacción laboral y en consecuencia la mejora en la ejecución y desarrollo de la labor que cumplen los empleados de la compañía Securgrama S.R.L., Chiclayo.

## **1.1. Realidad problemática.**

### **A Nivel Internacional.**

Las empresas en el país venezolano no tienen una excelente satisfacción de trabajo esto se debe a la misma situación en la que vive, resultando perjudicial para las compañías haciendo que estas se ocupen más por lograr mejorar sus ganancias dejando de lado el bienestar de sus empleados en cuanto al trabajo que desarrollan dentro de las mismas, es por ello que la satisfacción laboral dentro de estas empresas quedan en segundo plano siendo la insatisfacción laboral un indicativo de que los trabajadores no tienen algo que los motive a desarrollar sus labores de manera más eficiente y haga que se sientan satisfechos en lo que realizan, toda esta insatisfacción se verá reflejado finalmente en la productividad.

Ante ello se debe entender que la realidad actual es que las compañías de Venezuela por el mismo contexto en que viven vienen enfrentando un nuevo desafío que tienen relación directa con la satisfacción del trabajador lo cual es muy importante porque es esencial para lograr un trabajo eficiente, esto es fundamental para ir a la par con el nivel de mercado que varía constantemente en dicho país. Por este motivo dichas empresas buscan técnicas que permitan la interrelación entre empleados y administrativos que lleven a la realización tanto personal como profesional y lograr así una excelente satisfacción de todos los miembros de las entidades.

En cuanto a la motivación laboral el autor nos dice que: trata de dar una explicación de la conducta de los individuos en el que el proceder del sujeto es causado por la necesidad económica, así como los reconocimientos a nivel social y de gran valor. La conducta del ser humano se define por cosas que no siempre se podrán entender y controlar. Estos orígenes son llamados necesidad o motivo: se trata de una fuerza ya sea consciente o no que definen la conducta de los sujetos, por tanto, la motivación hace referencia al actuar originados por las necesidades que posea el individuo, en el que éste se fija un objetivo a través del cual pueda encontrar satisfacción a sus necesidades (Chiavenato, 2013)

## **A Nivel Nacional.**

Nuestro país carece de una buena satisfacción laboral, debido a que no existe mecanismos que ayuden a los trabajadores a lograr su satisfacción. El grado de complacencia que podemos encontrar en casi todas las empresas a nivel nacional poseen un bajo nivel y en algunos casos se podría decir que tienen un grado medio de satisfacción laboral.

En ciertas compañías de nuestro país adoptaron medidas e implementaron talleres de estimulación, del mismo modo brindan capacitaciones a los empleados con el fin de lograr la autorrealización y alcanzar la satisfacción, ya que esto es de gran importancia porque de esa manera se podrá mejorar la satisfacción de los trabajadores, del mismo modo se contribuirá con el desarrollo profesional.

La satisfacción según algunos autores nos dice que: Es un tema que tiene relación con el sentir de un individuo en su centro de labor, dice mucho de cualidad positiva que lleva en el trabajo el cual tiene afectación directa en su cometido, así mismo podría poseer reacciones predominantes en la interrelación mutua que se realiza dentro de los miembros de la compañía, así como en la productividad. (Chiang, Rodrigo y Núñez, 2010)

## **A Nivel Local.**

Las empresas como entidad privada poseen un grado bajo de complacencia laboral en los empleados, debido a que estos se encuentran bajo presión, poseen dificultades con los reglamentos del departamento general centralizada en Chiclayo, el deficiente clima profesional genera una baja de sus labores por el estrés ocasionado mediante diversos inconvenientes, (como el poco liderazgo, mala información horizontal - vertical o información sesgada falta de feedback etc.) el mismo que vemos reflejar en el grado de producción de los trabajadores, por ende en el ganancia de la compañía.

Las empresas no son conscientes del verdadero significado de la satisfacción que deben tener los trabajadores y de lo importante que es esto para el buen desempeño de la empresa, ante ello deben realizar métodos innovadores que ayuden a lograr las satisfacciones, ellas simbolizan la necesidad de los empleados de acuerdo con las metas que la compañía requiere alcanzar.

A pesar de conocer que este es determinante para alcanzar el objetivo, de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo aun no es realmente importante, ya que no ven la necesidad que tienen como el conocimiento o necesidad económica que requiere de un incentivo ya sea dinerario o no.

Los estímulos tienen un papel fundamental esto se debe a que al ponerse en manifiesto con precedencia el trabajador tomará ello como un motivo para desarrollar sus tareas de forma eficaz, además de ello representa un método de ganancia.

Varias compañías piden siempre que haya eficacia en el trabajo, sin embargo, no ven que la poca o nula capacitación que brindan a sus empleados, lo cual hace que estos no cuenten con métodos o conocimientos que contribuyan a un mejor desempeño laboral.

La inexistencia de un trato amable de los superiores hacia los empleados sucede siempre que este en lugar de encomendar una labor y establecer compromisos o hacerles a los colaboradores parte de la compañía, hace lo opuesto siendo razón suficiente para que los empleados tomen la decisión de renunciar al trabajo, resultando perjudicial para la misma empresa ya que tendría que entrar en la búsqueda de un nuevo candidato que ocupe el puesto generando así retrasos y pérdidas.

Un buen clima de trabajo se considera como un importante para lograr la satisfacción del trabajador, en caso de que dentro de la compañía exista un ambiente discrepante ocasionará que todo se convierta en un lugar negativo para el empleado.

En ciertos momentos la mala comunicación de los colaboradores y superiores, hacen que estos encuentren desmotivación con la razón de que no los tratan con importancia generando rencillas entre todos.

Se sabe que en las empresas el personal es parte fundamental de trabajo, porque ellos cuentan con el conocimiento y la creatividad misma. Las empresas deben tener en cuenta que es muy necesario conocer cuáles son las necesidades de los empleados y tratar en lo posible de satisfacerlos ya que así se verán beneficiados ambos. Por ello se dice que la satisfacción del trabajador es muy interesante en el ámbito del trabajo.

Debido a que la mayor parte de las personas trabajan durante muchas horas del día es que originan vínculos en los trabajadores, y así como se crean amistades también existen discrepancias originados muchas veces por el estrés de trabajo o simplemente por incompatibilidad. Estas discrepancias existentes son una clara señal de que algo anda mal dentro de la compañía, también dichos conflictos podrían darse por el trato diario que tienen, por lo que es importante que la empresa tome medidas pertinentes al respecto y que los colaboradores sepan sobrellevarlos.

Ante ello las compañías deberían implementar estrategias que mejoren la relación tanto de trabajadores como empleadores, esto originará un resultado eficiente y eficaz en la empresa, un buen control de recursos humanos, y ayudarán a que los trabajadores encuentren un lugar de trabajo con un excelente clima para que de esa manera se sientan complacidos pues ello logrará que los colaboradores tengan un buen desempeño por tanto su productividad será buena beneficiando así a la empresa.

Con relación a la motivación nos dice que: Pudiera observarse, como algo impulsa, que es energizante, la pretensión, la excelente habilidad que empuja a la persona cumplir una meta. La estimulación causa que un sujeto proceda y su conducta sea de cierta forma. Es una mezcla de técnicas sabias, funcionales y psíquicas que resuelve en un momento dado, con la fuerza que procedemos y el horizonte al que dirigimos nuestro carácter (Goleman, 2013).

## **1.2. Trabajos previos**

### **A Nivel Internacional**

Rodríguez y Rodríguez, (2018). La investigación “El Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor”. Tesis para optar su título de psicología industrial, Universidad Central del Ecuador - Quito. Cuyo fin fue establecer el ambiente empresarial y su influencia en la complacencia de trabajo. El estudio fue descriptivo correlacional, con método de deducción, inducción y estadística, contó con un universo de 70 individuos, usó el cuestionario que fue aplicado a la población. El autor llegó a la conclusión que el ambiente empresarial repercute en que el empleado se sienta satisfecho dentro de la organización.

Batista, (2018). En su tesis “Motivación del Personal Civil de la Dirección de Relaciones Institucionales de la Armada Argentina. Un estudio descriptivo sobre las principales variables intervinientes”. Para optar por el grado de magister en Gestión y Dirección de Recursos Humanos, Universidad de San Andrés, Buenos Aires – Argentina. Cuya finalidad fue conocer el grado de motivación de estos trabajadores e identificar los factores que afectan a que se encuentren satisfechos en su trabajo. su metodología fue empírica. Aplicó como técnica la encuesta. Luego de culminar la investigación llegó a la conclusión de que es necesaria una actualización del Estatuto del Personal Civil, el cual fue creado en el año '70 y no está alineado a las nuevas generaciones y necesidades del personal. Se deben realizar modificaciones a la manera en que estos trabajadores desarrollan carrera y crecen profesionalmente.

Peralta, (2017). En su trabajo de investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca Privada”. Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz – Bolivia”. Cuyo objeto fue correlacionar la dimensión del clima organizacional y el factor que compone la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Cuyo método fue de enfoque cuantitativo, descriptiva y correlacional - no experimental. El instrumento fue el

cuestionario, la muestra estaba conformada por 74 colaboradores del hospital siendo esta no probabilística. El autor llegó a la conclusión que la relación entre el clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral es estrecha. Cumpliendo así con el objetivo que se planteó.

López y Villacís (2018). En su investigación “Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil”. Investigación para obtener el título de Ingeniería Comercial, Universidad Católica de Guayaquil – Ecuador. Cuyo objeto fue establecer el grado de satisfacción y la correlación con el trabajo, la metodología fue descriptivo – correlacional, su instrumento que usaron para recolectar información fue la encuesta y entrevista aplicados a la directora, profesores y empleados administrativos. Como conclusión desarrollaron un método de trabajo y progreso en el afán de aumentar de forma efectiva la correlación y repercusión entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de dicha Institución.

Castillo y Cifuentes, (2016). Tesis “Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único”. Tesis de obtención al Título de Ingeniero Comercial y Nivel Académico de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas, Universidad de Concepción – Chile. Tuvo el objetivo de examinar la correspondencia que existe entre la Satisfacción Laboral y los tipos de Compromiso Organizacional. La metodología utilizada fue no experimental y transversal. Cuyo instrumento el cuestionario. Después de realizar la investigación correspondiente los autores concluyeron que para la Responsabilidad de Continuación la variable de afectación es el género, afectando de forma negativo y significativo, si el empleado el varón. También la Satisfacción mediante la prestación, es así que ésta es la fuente transversal en las tipologías de responsabilidad de la organización.

## **A Nivel Nacional**

Duran y Romero (2019). En su tesis titulada: “Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top – Huancayo”. Tesis para obtener el título profesional en Administración, Universidad Continental – Huancayo. Tuvo su objeto de examinar la figura de motivación, así como sus elementos. La investigación fue tipo exploratorio y descriptiva, utilizaron la encuestas y entrevistas las mismas fueron aplicadas a los trabajadores y administrador de la tienda. Finalmente concluyeron que los trabajadores cuentan con motivación propia y la motivación por parte de la empresa no es percibida por estos. Además de ello hay una brecha entre la conveniencia de la compañía, así como de los empleados lo que origina que los rendimientos de estos no es lo anhelado.

Zegarra (2019). En su tesis nombrada: “Programa de Intervención para Mejorar la Satisfacción Laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019”. Tesis para optar el título segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tuvo como objetivo analizar un plan de participación con el fin de perfeccionar el agrado de los empleados en el trabajo de Emergencias del nosocomio. El estudio fue cuantitativa cuasi - experimental y transversal, para poder medir la satisfacción usaron encuestas de opinión las que se midieron a través de la escala de Likert. Llegaron a la conclusión que el aplicar el plan de satisfacción resulta efectiva para el mejoramiento del grado de satisfacción en el área de emergencias del nosocomio.

Halanocca, Palomino y Rupay (2019) en su tesis titulada: “La Motivación y Satisfacción Laboral en Relación con la Producción en una Institución Prestadora de Servicios de Salud”. Investigación para obtener el grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad ESAN – Lima. Tuvo el objetivo de establecer la existencia de una correlación entre el factor humano. Los autores hicieron uso de las encuestas las cuales fueron aplicadas a los trabajadores como médicos, enfermeros y técnicos del INSNSB, así mismo realizaron un focus group y entrevistas no discrecionales. Con este estudio concluyeron que el elemento

humano se encuentra ligado a la producción llevando esto a un mejor desarrollo de sus labores resultando positivo al demostrar la real competencia profesional.

García (2018). En su tesis nombrada “Motivación y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018”. Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad César Vallejo – Lima. Tuvo como objeto establecer la correlación entre estimulación y el agrado en el trabajo. Uso la metodología hipotética - deductiva, de tipo básico, descriptivo - correlacional y enfoque cuantitativo, no experimental, contó con un universo de 200 colaboradores cuya muestra fue 132, muestreo no probabilístico, para obtener la información usó la encuesta. Después de realizar los estudios respectivos el autor concluyó que hay correlación entre motivación y satisfacción laboral con un coeficiente de 6.70 determinada por el Rho Spearman.

Chirinos (2019). En su tesis nombrada “Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Régimen CAS de la Sede Principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019”. Para obtener el grado de magister de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho. Cuyo objeto fue establecer la correlación que existe entre la estimulación laboral y la satisfacción, cuyo método usado es la utilización del Test de motivación Laboral el que se aplicó a 47 trabajadores. Luego de realizar los análisis correspondientes el autor llegó a la conclusión de que los colaboradores quienes muestran escasa estimulación poseen un alto grado de desagrado en el trabajo.

## **A Nivel Local**

Valdivieso y Vera (2020). En su tesis denominada “Motivación Personal y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa Procesadora de Alimentos de la Región Lambayeque, Agosto – Diciembre, 2017”. Investigación para obtener la licenciatura en Psicología, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tuvo por objeto evaluar la fuerza de relación y el grado de estimulación personal y el agrado laboral de los trabajadores. Cuya metodología usada es diseño no experimental y tipo descriptivo, con una población de 130 colaboradores, los instrumentos usados fue el nivel de estimulación de Streers y Braunstein y la escala

de satisfacción laboral SL-SPC. Finalmente concluyeron que dichas variables presentan un grado muy bajo de correlación.

Vilela (2020). En su investigación “Plan de Estrategias Motivacionales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo”. Tesis para optar la licenciatura en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú. Su finalidad fue establecer los resultados que causa el implementar una técnica de estimulación en el desarrollo laboral. La metodología usada fue de cuantitativo pre experimental, tuvo una población de 30 trabajadores, en el que su instrumento para recolectar información fue el cuestionario. El autor llegó a concluir que dicho plan al ser implementado ayuda a mejorar el buen desarrollo laboral de los empleados.

Llatas (2020), en su investigación denominada “Relación entre la Motivación y el Clima Laboral en el Departamento de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo”. Tesis para optar la licenciatura en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo – Perú. Su fin fue establecer la correlación del clima organizacional y la motivación laboral en el personal, empleó una metodología descriptiva - correlacional, diseño no experimental, transeccional, cuya muestra conformada por 28 médicos. Luego de realizar los análisis pertinentes el autor concluyó que a mayor grado de clima organizacional se obtendrá mayor grado de estimulación laboral.

De La Piedra y Delgado (2017). En su investigación “Factores Motivacionales y su Impacto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Transportes Pakatnamú S.A.C”. Tesis para obtener la licenciatura en Administración, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque – Perú. Cuyo objetivo fue establecer en que grado los elementos de motivación impactan en el ejercicio laboral de los empleados, cuya metodología empleada fue de tipo no experimental - transaccional - correlacional, recolectaron datos usando como técnica la encuesta y el cuestionario, contando con un grupo de 143 colaboradores y su sub grupo de 50. Los autores concluyeron que hay relación significativa entre las variables estudiadas, obteniendo como resultado 0,874; de acuerdo con Pearson.

Carrasco (2015). En su tesis “Vinculación entre la Satisfacción Laboral y la Motivación del Personal Administrativo de la Empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A. - Chiclayo”. Tesis para obtener la licenciatura de Administración, de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Cuyo objeto fue examinar la relación existente de la satisfacción laboral y estimulación personal. El método usado es de tipología mixta, no aplicada y diseño correlacional, se aplicó encuestas al departamento de recursos humanos, su población estuvo compuesta por 20 colaboradores. Concluyó la inexistencia de cualquier correlación entre las variables presentadas.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Motivación**

##### **1.3.1.1. Definición**

Es aquello que provoca que un individuo actúe de cierta forma, dando origen así a una conducta específica. Esa fuerza de actuar de cierto modo podría ser causa de una motivación externa que proviene del propio ambiente o a su vez originarse interiormente por los pensamientos de la persona. En tal contexto, el estímulo tiene vinculación con el sistema cognitivo del ser humano (Chiavenato, 2019). De acuerdo con lo dicho por el autor entendemos que toda persona tiene ya sea interiormente o de manera externa un estímulo que da origen a cierta conducta.

Es la causa que origina, conduce y conserva el actuar encaminado al logro de una meta, así como encontrar la satisfacción a ciertas necesidades. Es el impulso que nos lleva a tener cierta conducta y que a su vez nos ayuda a continuar más allá, inclusive en los momentos de incertidumbre (García, 2021).

El estímulo se concibe como la complicada combinación de métodos mentales que perpetra la medida incitadora de conducta, puesto que fija el horizonte a alcanzar una meta. La fuerza y la percepción de la conducta (Gonzales, 2010). El

estímulo mueve, origina, conserva, fortifica o disminuye el ímpetu de la conducta poniendo fin así mismo, cuando el sujeto logre lo que tanto anhela.

### **1.3.1.2. Jerarquía de las necesidades según Maslow**

Según Maslow, las carencias del ser humano se encuentran ordenados en pirámides según su categoría con relación al comportamiento de la persona. En el pie de dicha pirámide se encuentra la necesidad más baja y habituales, en cambio en la cima se encuentran las más desarrolladas y eruditas (Chiavenato, 2019). El autor menciona a la jerarquía dada por Maslow en el que nos dice que las necesidades del ser humano se clasifican de acuerdo a nuestra conducta.

### **1.3.1.3. Teoría de los dos factores de Herzberg**

El autor nos dice que, de acuerdo con Herzberg, la motivación en el trabajo depende de dos elementos importantes los cuales son: el elemento de higiene en este se verá la limpieza y estructura del ambiente de trabajo, así como: sueldo, bienestar social, reglamentos, etc. y por otro lado tenemos los elementos de motivación el cual hace referencia a las funciones y actividades a desarrollarse, produciendo así un resultado de agrado permanente y un mejor desempeño en la producción. (Chiavenato, 2019). El ambiente en el que un individuo trabaja debería de contar con todo lo necesario para tener un mejor desempeño.

### **1.3.1.4. El modelo contingencial de motivación de Vroom**

El autor menciona el concepto de motivación de Víctor H. Vroom el cual tiene se restringe a la estimulación de productividad, refuta ideas analizadas y acepta las discrepancias particulares. Según Vroom, cada ser humano tiene 3 elementos que definen su estimulación para su producción: objetivos propios; relación percibida de la productividad y el cumplimiento de los objetivos personales; el talento que posee la persona para incidir en su grado de productividad. (Chiavenato, 2019).

### **1.3.1.5. El humano tiene necesidades diferente**

Los individuos buscan motivarse por diferentes razones. Uno de los elementos que podría estimular a un sujeto a tener cierta actitud en el presente, pero carecer de la misma fortaleza al otro día. En otro sentido el comportamiento padece el predominio simultaneo de diversas obligaciones con significancia y cuantías diversas (Chiavenato, 2019). Cada individuo tenemos nuestras propias necesidades es por ello que cada quien es el encargado de animarse cada día para satisfacer dicha necesidad.

### **1.3.1.6. Importancia de la motivación**

La motivación por una parte es el origen de voluntad que ayuda a complementar la labor que uno se ha planteado. Por otra parte, es un elemento que repercute en distintas emociones y temas psicológicos dentro de ellos encontramos a la ansiedad, la valoración de uno mismo, etc. En el día a día la factibilidad de tener motivación es importante para poder realizar diferentes actividades (Estela, 2021). Es muy importante que cada persona encuentre un motivo por el cual trabajar, esforzarse y salir adelante ya sea en su vida laboral o personal.

### **1.3.1.7. Motivación personal**

Es la terminología habitual que proporcionamos a la propia energía que tenemos interiormente esto nos permite iniciar cambios y mantener decisiones. Es nuestra carga de estimulación orientada concretamente hacia lo que creemos nuestro propio triunfo o nuestros valores. (Estela, 2021)

### **1.3.1.8. La motivación intrínseca**

Ciertos escritores nos dicen que dicha motivación es la real estimulación y la que debería tratar de moverse en los individuos con el fin de alcanzar una verdadera transformación (AMBROSE; KULIK, 1999). Esta motivación se origina de las incitaciones duermen en las labores propias, en los inconvenientes, en la

competencia o motivo que representa para la persona e insiste en culminarla con gran satisfacción (PALMERO; MARTINEZ, 2008) (Orbegoso, 2016).

#### **1.3.1.9. Teoría de la evaluación cognitiva**

El concepto de apreciación intelectual nos dice que el poco o mucha inspección realizados por acontecimientos exteriores se vinculan con las necesidades de independencia y aquella comunicación que da dichas situaciones sobre esa cualidad de nuestro proceder se relaciona con la carencia de competitividad (Orbegoso, 2016).

#### **1.3.2.0. Motivación extrínseca**

la motivación intrínseca surge a partir de ciertos premios que pudiéramos recibir, tales como, bienes dinerarios, agradecimientos, asignación a un mejor puesto de trabajo, encontrar un empleado anhelado entre otros (Sánchez, 2017). Cuando uno recibe como recompensa por una labora ya sea dinero u otro tipo de reconocimiento es que se logra encontrar este tipo de motivación.

#### **1.3.2.1. Motivación extrínseca en el trabajo**

Esta es una de las tipologías de estimulación que se acostumbra a usarse en el ámbito de trabajo. Se encuentra vinculado con aquello que un empleado podría lograr o no. Aquellos estímulos monetarios, ocasiones de ascenso, percibir el trabajo realizado es valorado por la compañía, premiación a los triunfos (Sánchez, 2017).

#### **1.3.2.2. Dimensión 1: ciclo motivacional**

Este ciclo inicia con la aparición de ciertas necesidades. Un impulso enérgico y constante que da lugar a la conducta. Siempre que nace alguna carencia, ella arranca la condición de proporción del cuerpo causando estrés, descontento, molestia e inestabilidad, dichas condiciones hacen que el sujeto busque la manera

de calmar la presión, así como soltarse del malestar e inseguridad, si la actitud del individuo frente a ello es el adecuado podrá alcanzar satisfacer a sus necesidades. (Chiavenato, 2019).

### **1.3.2.3. Indicadores**

#### **Equilibrio interno**

También considerado como homeostasis, se da cuando un individuo cumple con sus necesidades y entra en un estado de equilibrio interno en el que podría alcanzar la realización personal.

#### **Estimulo o incentivo**

Se da cuando en nuestras vidas aparece un estímulo o algo que nos incentive a hacer algo generando una necesidad.

#### **Necesidad**

La necesidad que nos lleva a realizar algo, puede ser la insatisfacción de no haber concretado algo y que provoca un estado de tensión.

### **1.3.2.4. Dimensión 2: Clima organizacional**

Con clima organizacional el autor hace referencia al contexto que viven los integrantes que conforman la empresa, lo cual se vinculan profundamente con el nivel de estimulación de sus miembros. Dicha expresión describe de forma concreta a la peculiaridad del entorno, esto es aquellas características que tiene la empresa y que conlleva a la a encontrar diversos tipos de motivación en los miembros (Chiavenato, 2019). El clima organizacional tiene mucho que ver con las condiciones en las que labora una persona, así como con el equipo de trabajo que tiene.

### **1.3.2.5. Indicadores**

#### **Comunicación**

Los seres humanos no llevan una vida solitaria, así como también carecen de autosuficiencia, más bien buscan la interrelación con los demás a través del dialogo o cualquier otro tipo de comunicación. Esto es el intercambio de informaciones. También, es la forma de vincularse con otros individuos mediante opiniones, sucesos y virtudes. (Chiavenato, 2019). Mantenernos comunicados es muy importante por ello se debe tener en cuenta que dar una buena información ayudara a que las relaciones con los compañeros sea la mejor.

#### **Percepción**

Cada quien posee una manera diferente de ver las cosas, dicho de otro modo, es el modelo que indica una conducta de manera que determina la aprobación, así como el tratamiento de algún informe. este filtro elige y desecha aquella comunicación que no este de acorde al método. Coexiste una clasificación de percepción es decir la selectiva que bloquea la información no requerida, es así como cada ser humano realiza su propia interpretación del entorno garantizando así sus diversos hábitos del diario vivir (Chiavenato, 2019).

#### **Barreras en la comunicación**

La transferencia de la información se encuentra ligado a diferentes incidencias. Es así que encontramos obstáculos para mantener una buena comunicación. Estas barreras originan a que la información que se requiere enviar llegue a la parte interesada de diferente manera, ocasionando malas interpretaciones (Chiavenato, 2019). Suelen existir diversos motivos por los cuales muchas veces no se tendrá una comunicación fluida para ello es necesario prestar mucha atención a lo que nos informan para saber expresarlo.

### **1.3.2.6. Dimensión 3: Capital humano**

El capital humano está conformado por los integrantes de una empresa. Posee un valor de acuerdo a las habilidades y potencial que tenga cada uno de ellos ya que esto agrega un plus a la empresa. Por consiguiente, se entiende que dicho capital posee un valor más alto si es que impacta en las operaciones y ocupaciones de la compañía (Chiavenato, 2019). Para las compañías es muy importante contar con un buen equipo de trabajo ya que sus habilidades y desempeño otorgarán buenos beneficios a la misma.

### **1.3.2.7. Indicadores**

#### **Información**

Promover un acercamiento a la comunicación a través de todos los límites. establecer situaciones que ayuden a divulgar informaciones, asimismo de que esta sea provechosa y fructífera que sirvan en el momento de tomar buenas decisiones en pro de encontrar horizontes mejores (Chiavenato, 2019). Las empresas deberían buscar medios que ayuden a tener una buena comunicación para que quien la recibe lo aproveche.

#### **Recompensas**

Conceder estímulos que fomenten el objetivo empresarial. El estimulante más poder es el premio por la labor buena que uno realice. La retribución trabaja a modo de ayuda positiva siendo un indicativo de la conducta que la compañía aguarda de los empleados (Chiavenato, 2019).

#### **Competencias**

Una competencia ayuda a desenvolver destrezas y capacidades para utilizar mejor los datos informativos y a su vez practicar su independencia. Creando de esa

manera nuevos y buenos competitividades dentro de la empresa (Chiavenato, 2019).

### **1.3.3. La Satisfacción Laboral**

#### **1.3.3.1. Definición**

Refiere una impresión positiva sobre el sitio de empleo que nace de la valuación de sus peculiaridades. Una persona con un grado de satisfacción de trabajo alto posee emociones positivas sobre el puesto en el que se encuentra, en cambio sí existe insatisfacción las emociones serán negativas (Robbins y Judge, 2015). Los trabajadores de las diversas instituciones públicas o privadas deben encontrar satisfacción en lo que hacen para una mejor productividad.

La satisfacción laboral se da cuando un colaborador tiene motivación, siente alegría y complacencia con su labor. Dicha satisfacción sucede cuando un colaborador aprecia que está poseyendo estabilidad, desarrollo profesional y un agradable equilibrio entre el trabajo y la vida. (Cortes, 2018).

El agrado laboral viene a ser una agrupación de sentimientos favorables, así como perjudiciales a través de ellos los trabajadores distinguen su labor. La definición de satisfacción laboral manifiesta la aprobación que exterioriza un individuo en dependencia a su labor en sí y al entorno de trabajo al cual pertenece laboralmente. (García, 2020).

La satisfacción laboral es claramente igual a la responsabilidad del empleado con la compañía, a la estimulación y a la productividad. Cabe señalar que en cuanto al grado de satisfacción en el trabajo de un sujeto sea alto, mejor será su responsabilidad, motivo y productividad. (Francesc, 2015). Entendemos que a mayor satisfacción mejores resultados tendrá el trabajador en su centro laboral, en cambio sí se encuentra insatisfecho su contribución con la compañía será baja o nula.

### **1.3.3.2. Negligencia**

La contestación desinteresada tiene como consecuencia que las situaciones agraven cada vez más, haciendo que los trabajadores no se presenten o lleguen tarde a su trabajo, asimismo mostrarán bajo interés y las faltas serán mayores (Robbins y Judge, 2015). Cuando los directivos muestren desinterés a las condiciones en las que labora el personal provocará que también los trabajadores pierdan el interés.

### **1.3.3.3. Facultación psicológica**

La Facultación psicológica es el reconocimiento que tienen los trabajadores en el nivel de influencia en su lugar de labores, la capacidad y significación de su trabajo, también libertad percibida en su labor (Robbins y Judge, 2015)

### **1.3.3.4. ¿A qué se debe la satisfacción laboral?**

Aquel puesto de labor que brindan adiestramiento, diversidad, libertad y vigilancia logran satisfacer a muchos empleados. Asimismo, hay gran conexión en la manera que los individuos gozan del entorno mutuo del ambiente laboral con el grado usual de agrado. La dependencia mutua, el feedback, soporte mutuo y la interrelación con los compañeros externamente del espacio de trabajo poseen vinculación estrecha con las satisfacciones laborales (Robbins y Judge, 2015).

### **1.3.3.5. La lealtad entre empleador y trabajador es un concepto obsoleto**

El termino lealtad es tan obsoleto. Ya no existe más aquello en que un contratante mantuviera al empleado por siempre en su trabajo, de igual manera que un individuo prestara sus servicios para el mismo contratante a lo largo de su trayectoria. La mentora de los puestos laborales de trabajo, Linda Gratton, dice: “La lealtad falleció; la asesinó aquellas restricciones presentadas en las estipulaciones, subcontratación, la sistematización y carreras compuestas (Robbins y Judge,

2015). Entendemos que la lealtad ya es cosa del pasado ahora cada quien busca su propio beneficio.

#### **1.3.3.6. Satisfacción en el trabajo y rotación**

Mientras menos rotación haya en el trabajo mayor satisfacción encontrarán los trabajadores. Esta rotación se precisa la proporción de colaboradores que se van de la compañía. Aquellos trabajadores que están más satisfechos son los que posiblemente tengan una mayor permanencia, a aquellos que no están satisfechos entonces rotan en busca de excelentes escenarios laborales. (García, 2020). El mantener a un trabajador en su mismo puesto de trabajo hará que estos se sientan satisfechos.

#### **1.3.3.7. Encuestas de satisfacción en el trabajo**

Es un proceso usual en las compañías a través de ello, los trabajadores dan a conocer su sentir hacia la labor encomendada. La entidad hace estos sondeos con la finalidad de conocer que tan satisfechos se encuentran los empleados, esto les sirve para tomar decisiones importantes, así como evitar o solucionar algún inconveniente con los trabajadores. (García, 2020).

#### **1.3.3.8. Importancia de la satisfacción laboral**

Un trabajador satisfecho es importante para una empresa. Todos los trabajadores quieren un gran desarrollo competitivo y un equilibrio entre el trabajo y la vida particular en la zona de trabajo. Cuando el colaborador está contento con la compañía y su labor, recompensará a la organización con su esfuerzo. El grado de la satisfacción profesional se puede observar desde dos aspectos. Tanto la del empleado como del empleador (Cortes, 2018). Para el trabajador es obtener buen salario y estabilidad laboral y para el empleador que su compañía crezca por tanto debe otorgar recompensas y oportunidad en la que sus colaboradores puedan crecer.

### **1.3.3.9. Factores de satisfacción laboral**

Según Cortes (2018) menciona:

El agrado de trabajo está relacionado con la psicología del colaborador. Un trabajador feliz y contento en un trabajo siempre está motivado para contribuir más. Los elementos que ayudan a la satisfacción laboral son: Compensación y condiciones laborales; equilibrio entre el trabajo y la vida; respeto y reconocimiento; seguridad laboral; desafíos; crecimiento profesional.

### **1.3.4.0. Factores de satisfacción laboral**

Entre los más importantes factores que permiten encontrar una gran satisfacción laboral son: la clase de trabajo; el modo de mandato; el compromiso; el peso laboral; los niveles de independencia; la circunstancia de estabilidad y energía; ambiente laboral; las situaciones profesionales primordiales (remuneraciones, honorarios, arreglos...); el ambiente, así como el área de labor; la probabilidad de crecimiento; variedad de labores (García, 2017). A través de estos factores los empleados encontraran satisfacción o insatisfacción en la compañía.

#### **1.3.4.1. Condiciones de seguridad y salud**

En lugar de satisfacción, muchas veces se convierte en un factor de insatisfacción cuando las condiciones no sean las apropiadas, o en todo caso el empleado no lo tome como tal. En muchos casos se desarrollan actividades de alto riesgo que pone en juego la vida e integridad del trabajador al no tener las adecuadas medidas de seguridad esto produce una gran tensión en los colaboradores. (García, 2017).

#### **1.3.4.2. Como medir la satisfacción laboral**

Para conocer el grado de productividad que está teniendo una empresa, así como conocer si los trabajadores están satisfechos y tienen motivación o si se desea mejorar el clima de trabajo, entonces se medirá la satisfacción laboral existente y esta se hará a través de un mecanismo muy sencillo como es la encuesta. (Moncayo, 2017). A través de las encuestas se podrá analizar y medir diferentes aspectos de las compañías.

#### **1.3.4.3. Tipos de encuestas de satisfacción laboral**

Contamos con diversos tipos de cuestionarios de satisfacción laboral, el uso de cada uno de ellos dependerá de los que pretendemos conocer, es así como podemos nombrar A: preguntas de salidas; interrogatorios a cerca de la condición de los empleados; cuestionarios acerca de la profesión; cuestionarios acerca de directivos (Moncayo, 2017). A través de ellos podremos medir el grado de satisfacción que existe en una compañía.

#### **1.3.4.4. Dimensión 1: Involucramiento en el Trabajo**

Calcula el nivel en el cual un empleado se siente identificado emocionalmente con su lugar de labores y piensa que su trabajo observado es significativo para el mérito individual. El trabajador que posee un grado alto de participación en la producción se identifica e interesa por la acción que ejecuta (Robbins y Judge, 2015). Si el empleado percibe que su trabajo es valorado entonces se sentirá satisfecho y por ende se identificará positivamente con la organización.

#### **1.3.4.5. Indicadores:**

##### **Compromiso organizacional**

El compromiso organizacional es aquellos que muestra si un colaborador se compenetra con una empresa específica y con los fines de la misma, así como si este quiere continuar formando parte de la compañía (Robbins y Judge, 2015).

## **Apoyo organizacional percibido**

Es cuando los colaboradores piensan que la empresa le da valor a su desempeño y a su vez se preocupa por su comodidad. Las indagaciones manifiestan que las personas saben que la organización los ayuda siempre que ésta le da un premio con ecuanimidad, el trabajador tiene puede opinar en alguna decisión y los inspectores se ven como sujetos que brindan ayuda (Robbins y Judge, 2015).

## **Compromiso del empleado**

Es la identificación, agrado y fervor que un sujeto tiene con la labor que ejecuta. El colaborador que tienen un real compromiso se emociona con sus tareas, también siente vínculo profundo con la compañía; los colaboradores que no están comprometidos acuden a su centro de labores sin ánimo y no tendrán el suficiente esmero en el desarrollo de sus funciones (Robbins y Judge, 2015).

### **1.3.4.6. Dimensión 2: Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos.**

¿Cuál es el efecto si es que a los empleados les agrada su lugar de labores y que pasa si es que no les agrada? Una guía teórica (la representación de salida-voz-lealtad-negligencia) resulta ser ventajosa para concebir los efectos de los insatisfechos. (Robbins y Judge, 2015). Los efectos ya sean positivos o negativos tendrá mucho que ver con su sentir.

### **1.3.4.7. Indicadores**

#### **Salida**

Esta contestación guía la conducta a dejar la empresa, en la búsqueda de otro puesto laboral. Descontento expresado con un actuar orientado a renunciar a la compañía (Robbins y Judge, 2015).

## **Voz**

Dicha contestación involucra a buscar una mejora en los contextos de manera eficaz y positiva, teniendo en cuenta consejos que ayudarán a mejorar, evaluación de las dificultades con los dirigentes y cualquier representación de acción colectiva (Robbins y Judge, 2015).

## **Lealtad**

Involucra aguardar pasivamente, pero con buen optimismo que las situaciones cambien, inclusive dialogando en beneficio de la empresa frente a los reproches exteriores, con la convicción de que los gerentes están obrando de buena manera (Robbins y Judge, 2015).

### **1.3.4.8. Dimensión 3: Satisfacción laboral y el CCO**

Aparentemente sería natural reconocer que el agrado profesional debiera resultar siendo un terminante primordial para la conducta de los ciudadanos organizacionales (CCO) de los colaboradores. Aquellos empleados que tienen satisfacción resultan ser más propensos a departir de manera positiva sobre la compañía, a apoyar a quien los necesita y caminar más lejos de las propias visiones del puesto de trabajo (Robbins y Judge, 2015).

### **1.3.4.9. Indicadores**

#### **Satisfacción laboral y satisfacción del cliente**

Normalmente el trabajador interactúa con los clientes. En ese contexto los directivos se preocupan porque los clientes se encuentren satisfechos, es prudente examinar si el agrado de los empleados tiene estrecha relación de manera positiva con la complacencia de los consumidores. Entonces para aquellos que tienen

relación directa con estos, la contestación es “sí”. Pues los trabajadores satisfechos harán que los clientes también encuentren satisfacción (Robbins y Judge 2015).

### **Satisfacción laboral y ausentismo**

Se ha hallado una correlación no positiva permanente entre estas. Aunque sea comprensible que el colaborador que no está satisfecho prefiera faltar a su centro laboral, existen otros elementos que inciden en dicha relación. Las compañías que admiten la ausencia de sus trabajadores sin motivo de fuerza mayor hacen que hasta los colaboradores que están realmente satisfechos se tomen unos días de descanso (Robbins y Judge 2015).

### **Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo**

El desagrado en el trabajo y las vinculaciones incompatibles con los compañeros anuncian diversas actitudes que no son bien vistas por las empresas, tales son las tentativas de afiliación sindical, robos en el centro de labores, relaciones prohibidas y la irresponsabilidad en cuanto a puntualidad (Robbins y Judge, 2015). Siempre que exista una mala relación entre compañeros de trabajo se dará origen a que la satisfacción sea baja o nula.

## **1.4. Formulación del problema**

¿La aplicación de un plan de motivación mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, periodo 2019?

## **1.5. justificación e importancia del estudio**

### **Justificación teórica**

El estudio se justifica teóricamente siempre que la intención del estudio sea recapacitar acerca de los saberes que ya existen y la discusión académica, desafiar

proposiciones, cotejar resultados o ejecutar epistemología acerca de sapiencias actuales (Bernal, 2010).

La presente investigación se justificó teóricamente puesto que se hace uso de las teorías existentes sobre la motivación que sirve para conocer de manera teórica que es lo que le mueve al empleado a desarrollar un trabajo de excelencia y obtener su propia satisfacción laboral.

### **Justificación practica e institucional**

El autor nos dice que la justificación institucional se identifica siempre que su desarrollo contribuya a solucionar la dificultad o a plantear una táctica, en la que al aplicar dicha táctica contribuya con la solución del problema (Bernal, 2010)

Se debe considerar que un estudio se justifica de manera práctica si su realización contribuye con la solución de un conflicto. Santa Cruz (2015). De acuerdo con lo expresado por el autor entendemos que el actual estudio podemos decir que si tiene Justificación práctica ya que a través de ella buscamos saber el nivel de vinculación existente entre las variables motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SECURGRAMA S.R.L. Chiclayo.

### **Justificacion social**

Arias (2012), Hernández, Fernández y Baptista (2014) y Salinas y cárdenas (2009) coinciden en que toda investigación debe tener cierta relevancia social, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social (Fernández, 2020). Esta investigación se justifica socialmente ya que a través de ella podremos alcanzar ciertos conocimientos de como un método de estimulación ayuda con el buen trabajo de los empleados en una empresa logrando así obtener satisfacción laboral.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipotesis general**

H1: La aplicación de un plan de motivación si mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SECURGRAMA S.R.L., Chiclayo, periodo 2019.

H0: La aplicación de un plan de motivación no mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SECURGRAMA S.R.L., Chiclayo, periodo 2019.

### **Hipotesis especificas**

#### **Hipotesis especifica 1.**

H1: Existe relacion significativa entre la motivación y el involucramiento en el trabajo de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

H0: No existe relacion significativa entre la motivación y el involucramiento en el trabajo de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

#### **Hipotesis especifica 2.**

H1: La motivación se relaciona significativamente con los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

H0: La motivación no se relaciona significativamente con los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

#### **Hipotesis especifica 3.**

H1: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral y el CCO de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

H0: No existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral y el CCO de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

## **1.7. Objetivo**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar sí la aplicación de un plan de motivación mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

### **1.7.1. Objetivos específicos**

Conocer de qué manera la motivación se relaciona con el involucramiento en el trabajo de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

Identificar la relación entre la motivación y los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral y el CCO de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación.

#### **Tipo de investigación:**

El estudio es descriptiva - explicativa y aplicada ya que se describe las características de las variables, además se busca explicar las teorías usadas en estudio que permitan dar una posible solución al problema que se investiga y ponerlas y práctica (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

**Explicativa:** Concentra su interés en la demostración de suposición de causa, tratando de encontrar los orígenes que dan pie a explícitas conductas y pretendiendo entender el contexto mediante legislaciones o teóricas. Se intenta descubrir vinculaciones entre acontecimientos, más sin ejercer vigilancia de variable (Arias, 2012).

#### **2.1.2. Diseño de la investigación:**

El presente estudio es No experimental, correlacional, corte transversal y enfoque cuantitativo por ello no habrá manipulación de ninguna variable (motivación y satisfacción laboral).

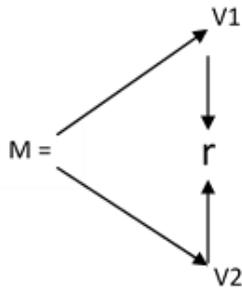
#### **No experimental**

Los autores nos dicen que los estudios no experimentales se llevan a cabo sin manipular ninguna variable (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

#### **Correlacional**

Las investigaciones correlacionales se caracterizan por tener la finalidad de saber la vinculación que hay entre varias concepciones, inconstantes, clases en una situación específica (Hernández y Mendoza, 2018)

El diseño que le corresponde a esta investigación es el siguiente:



**Dónde:**

**M:** Empresa SEGURGRAMA S.R.L.

**V1:** Variable Motivación

**V2:** Variable Satisfacción laboral

**R:** Relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEGURGRAMA S.R.L., Chiclayo, periodo 2019.

**2.2. Población y muestra.**

**Población**

Según Hernández, Fernández, Baptista (2010); la población viene a ser un grupo de aquellos elementos que coinciden con explícitas descripciones.

El universo de la presente investigación está compuesta por cien trabajadores de la empresa SEGURGRAMA S.R.L de la ciudad de Chiclayo.

**Muestra**

Este es un subconjunto del total del universo de que nos importa acerca del que se recogerá información, el mismo debe precisarse o demarcarse anticipadamente con exactitud, a su vez tendrá que ser característico del universo. Los indagadores procuran que las respuestas halladas en el subgrupo consigan difundirse o al universo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Como la población es de 100, entonces la muestra estará dada por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot o^2 \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + o^2 \cdot Z^2}$$

**Donde:**

- N:** Tamaño de la población. 100
- Z:** Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (95%)
- O:** Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)
- E:** Margen de error permitido. (5%)
- n:** Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{100 * 0.5^2 * 1.95^2}{(100 - 1)0,05^2 + 0.5^2 * 1,95^2}$$

**n = 80**

Por lo tanto, el tamaño de la muestra estará dado por 80 colaboradores.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

#### **Variable 1: Motivación**

##### **Definición conceptual**

Es aquello que provoca que un individuo actúe de cierta forma, dando origen así a una conducta específica. Esa fuerza de actuar de cierto modo podría ser causa de una motivación externa que proviene del propio ambiente o a su vez originarse interiormente por los pensamientos de la persona (Chiavenato, 2019).

##### **Definición operacional**

Esta variable se operacionaliza en 3 dimensiones y 9 indicadores de la siguiente manera:

1. Ciclo motivacional (indicadores: equilibrio interno, estímulo o incentivo y necesidad);
2. Clima organizacional (Indicadores: Comunicación, percepción y barreras en la comunicación)
3. Capital humano (Indicadores: información, recompensas y competencias)

## **Variable 2: Satisfacción Laboral**

### **Definición conceptual**

Refiere una impresión positiva sobre el sitio de empleo que nace de la valuación de sus peculiaridades. Una persona con un grado de satisfacción de trabajo alto posee emociones positivas sobre el puesto en el que se encuentra, en cambio si existe insatisfacción las emociones serán negativas (Robbins y Judge, 2015).

### **Definición operacional**

Su operacionalización está dada en 3 dimensiones y 9 indicadores:

1. Involucramiento en el trabajo (Indicadores: Compromiso organizacional; apoyo organizacional percibido; compromiso del empleado);
2. Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos (Indicadores: Salida, voz, lealtad)
3. Satisfacción laboral y el CCO (Indicadores: satisfacción laboral y satisfacción del cliente, satisfacción laboral y ausentismo, satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo).

### **2.3.2. Operacionalización.**

Esta operacionalización se hizo con el propósito de establecer de qué manera se recolectará la investigación de la población.

**Tabla 1 Operacionalización de la Variable Motivación:**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Escala ordinal
<p><b>Motivación</b></p> <p>Es aquello que provoca que un individuo actúe de cierta forma, dando origen así a una conducta específica. Esa fuerza de actuar de cierto modo podría ser causa de una motivación externa que proviene del propio ambiente o a su vez originarse interiormente por los pensamientos de la persona (Chiavenato, 2019).</p>	<p>1. <i>Ciclo motivacional</i></p>	<p>- <i>equilibrio interno</i></p> <p>- <i>estimulo o incentivo</i></p> <p>- <i>necesidad</i></p>	1. ¿Considera usted que el equilibrio interno es parte fundamental para que los empleados cumplan con su labor en la empresa SEGURGRAMA S.R.L?	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Siempre</p> <p>5. Casi siempre</p>
			2. ¿Cree usted que a través del equilibrio interno el trabajador puede alcanzar su realización persona?		
			3. ¿Considera usted que la empresa SEGURGRAMA S.R.L. incentiva de manera positiva para que sus colaboradores desarrollen mejor sus actividades?		
			4. ¿Cree usted que es importante que la empresa SEGURGRAMA entregue algún tipo de estímulo o incentivo a sus trabajadores con el fin de obtener mejores resultados?		
			5. ¿Cree usted que la necesidad económica lleve a los trabajadores a abandonar su lugar de trabajo?		
			6. ¿Considera usted que la necesidad de abarcar mayor parte del mercado hace que la empresa SEGURGRAMA opte por entregar algún incentivo a sus trabajadores?		
	<p>2. <i>Clima organizacional</i></p>	<p>- <i>comunicación</i></p> <p>- <i>percepción</i></p> <p>- <i>barreras de la comunicación</i></p>	7. ¿Piensa usted que en la empresa SEGURGRAMA existe un clima organizacional agradable?		
			8. ¿Considera usted que la comunicación es clave fundamental para lograr trabajar en equipo?		
			9. Piensa usted. ¿Que en su centro de trabajo existe una buena comunicación entre los directivos y empleados?		
			10. ¿Piensa usted que la percepción laboral positiva traerá consigo beneficios tanto para los empleados como para la empresa?		
	<p>3. <i>Capital humano</i></p>	<p>- <i>información</i></p> <p>- <i>recompensas</i></p> <p>- <i>competencias</i></p>	11. ¿Cree usted que dentro de la empresa existen barreras para tener una mejor comunicación?		
			12. ¿Considera usted que las barreras de comunicación son un obstáculo para que el mensaje de los directivos llegue de manera adecuada hacia todos los empleados?		
			13. Piensa usted, ¿que en la empresa SEGURGRAMA la información brindada por los jefes directos es clara y precisa?		
			14. ¿Cree usted que si no cuenta con una buena información podrá desarrollar bien sus actividades?		

- 
15. ¿Piensa usted es importante que la empresa recompense a un trabajador por su buen desempeño laboral?
  16. ¿Considera usted que proporcionar incentivos promueve los objetivos de la organización?
  17. ¿Piensa usted que la empresa SEGURGRAMA ayuda a que sus trabajadores desarrollen habilidades y competencias?
  18. ¿Cree usted que a través de las competencias se pueden crear talentos dentro de la organización?

---

*Fuente: Elaboración Propia*

## Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Escala ordinal
<b>Satisfacción laboral</b> Refiere una impresión positiva sobre el sitio de empleo que nace de la valuación de sus peculiaridades. Una persona con un grado de satisfacción de trabajo alto posee emociones positivas sobre el puesto en el que se encuentra, en cambio sí existe insatisfacción las emociones serán negativas (Robbins y Judge, 2015)	1. <i>Involucramiento en el trabajo</i>  2. <i>Efectos de los empleados insatisfechos y satisfechos</i>  3. <i>Satisfacción laboral y el CCO</i>	- <i>Compromiso organizacional</i>	1. ¿Considera usted que existe un compromiso o identificación de los empleados con la empresa?	Encuesta Cuestionario	1. Nunca 2. casi nunca 3. A veces 4. Siempre 5. Casi siempre
		- <i>Apoyo organizacional percibido</i>	2. ¿Cree usted que es importante que para lograr las metas de la organización el empleado deba estar comprometido con su trabajo?		
		- <i>Compromiso del empleado</i>	3. ¿Considera usted que la empresa SEGURGRAMA valora la contribución del empleado?		
		- <i>Salida</i>	4. ¿Cree usted que la empresa SEGURGRAMA se ocupa del bienestar de sus trabajadores?		
		- <i>Voz</i>	5. ¿Cree usted que los empleados sienten satisfacción y entusiasmo con el trabajo que realizan dentro de SEGURGRAMA?		
		- <i>Lealtad</i>	6. ¿Considera usted que los empleados comprometidos sienten pasión por las labores que realizan dentro de su centro de trabajo?		
		- <i>Satisfacción laboral y satisfacción del cliente</i>	7. ¿Cree usted que los empleados insatisfechos dentro de un ambiente de trabajo optan por abandonar la organización?		
		- <i>Satisfacción laboral y ausentismo</i>	8. ¿Considera usted que la salida o renuncia de un empleado se debe a que no existe un buen ambiente laboral?		
		- <i>Satisfacción laboral y anomalías</i>	9. ¿Considera usted que los trabajadores pueden proponer alternativas que mejoren las condiciones laborales?		
			10. ¿Piensa usted que la empresa SEGURGRAMA acepta las sugerencias de los trabajadores en torno a las mejoras que debe hacer?		
			11. ¿Cree usted que existe lealtad tanto de los empleados como de los altos mandos dentro de la empresa SEGURGRAMA?		
			12. ¿Considera usted que la lealtad es un acto de profundo compromiso de los colaboradores hacia su centro de trabajo?		
			13. ¿Piensa usted que la satisfacción del empleado es importante para que el cliente también encuentre satisfacción en lo que la empresa SEGURGRAMA le ofrece?		
			14. ¿Cree usted que un cliente satisfecho ayuda con el crecimiento de la organización?		
			15. ¿Piensa usted que la empresa admite la ausencia de sus colaboradores sin motivo alguno?		

- 
16. ¿Sabe usted si los empleados de SEGURGRAMA que no estén satisfechos optan por ausentarse constantemente de su lugar de trabajo?
  17. ¿Considera usted que dentro de la empresa SEGURGRAMA existen colaboradores que tienen comportamientos que para la organización son indeseables?
  18. ¿Cree usted que, las anomalías laborales se dan por la inexistencia de un adecuado control?

---

*Fuente: Elaboración Propia*

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. técnicas de recolección de datos**

Los investigadores cuentan con variadas herramientas que se utilizan para poder tantear (medir) cualquier tipo de variable (Hernández y Mendoza, 2018). La técnica que se empleara es la encuesta esta nos ayudará a explicar en una forma sencilla las preguntas que en ocasiones pueden no ser comprendidas por las personas.

#### **Encuesta**

La encuesta es la herramienta usada para lograr recopilar datos que nos interesan.

El autor señala que es una herramienta de indagación general de uso más amplio en la rama sociológicas que se ha extendido en el contorno preciso de los estudios científicos (López, 2015).

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Según mencionan los autores: Es el procedimiento usado los por indagadores para el registro de investigación o antecedentes a cerca de una variable (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **El cuestionario**

Está compuesto por interrogantes con relacion a una variable o más que se pretenda cuantificar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) El instrumento que se usó en el estudio fue el cuestionario, que comprenderá preguntas cerradas, las cuales serán redactadas en una forma sencilla para que el entrevistado pueda dar su punto de vista o critica a la pregunta realizada.

### **2.4.1. Validez y confiabilidad de instrumentos**

Según Calderón (2002) La investigación tomará en cuenta los siguientes criterios:

#### **Validez**

Se consigue a través de los dictámenes de conocedores de la materia así también se debe confirmar si es que la dimensión a medir tiene representación real de la población. La convicción de validez de criterios se origina al asociar las valoraciones de colaboradores, conseguidas a través de los instrumentos, con su respectivo valor obtenido en el juicio (Hernández y Mendoza, 2018). El instrumento que sirve para recolectar la información requerida se obtendrá su validez mediante la opinión de jueces expertos en el tema.

#### **Confiabilidad**

Una herramienta (instrumento) que sirve para medir se suele aplicar varias veces a una misma población, luego de algún tiempo. Si la asociación en el resultado de las diversas aplicaciones es totalmente efectiva, esta herramienta será considerada fiable (Hernández y Mendoza, 2018). Para obtener la fiabilidad se harán cálculos de estadística para la definición del grado de estabilidad interior del instrumento que recolecta la información.

### **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Para procesar la información se usó y empleó como herramienta la encuesta con el respectivo instrumento que fue el cuestionario, conteniendo ítems que ayudó con la recolección de datos de sobre la motivación y la satisfacción laboral que existe en la empresa SEGURGRAMA S.R.L. Chiclayo, durante el periodo 2019.

Luego de tener los instrumentos para recolectar información se buscó validar los mismos para lo cual se recurrió al juicio de expertos con el fin de asegurar que

dichos instrumentos sean confiables para poder ser aplicados, así mismo se buscó la fiabilidad mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, una vez que se obtuvo resultados positivos se pasó a aplicar la técnica a la población.

Luego los datos recolectados se procedieron a realizar el procesamiento en el programa estadístico SPSS Vs. 24 en el que se obtuvo los resultados a través de tablas y gráficos, estos se describieron y explicaron dando paso a la discusión de resultados para contrastar con investigaciones anteriores presentados al inicio de la esta tesis.

## **2.6. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación se ha desarrollado respetando y cumpliendo a cabalidad con las normas, condiciones y directivas de conductas; así mismo se ha tratado de mantener un alto grado de respeto con las referencias utilizadas, trabajando las muestras sin ninguna intención de conveniencia.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Fiabilidad o significación real que suele implicar la evaluación de los contextos en el cual las investigaciones pueden reconocerse como fidedignas, para esto es fundamental las pesquisas de demostraciones confiables que se demostrará en el resultado final de la investigación (Suarez, 2007)

El resultado obtenido en este estudio se relaciona con todos aquellos fenómenos vistos, que indagaron en que grado un plan de motivación contribuye con la satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía SEGURGRAMA S.R.L.

Transferibilidad o aplicabilidad, los autores nos dicen que los resultados no pueden ser permutables tampoco se puede aplicar a diferentes situaciones y/o u ámbito de acciones, opinión de la cual posee conocimiento pleno, entre tanto el

medio social y complejo del elemento analizado. (Suarez, 2007). El resultado encontrado en la presente no podrá transferirse a otro tipo de investigaciones.

Sobre la conformabilidad el autor nos dice: el nivel de aplicación de quien investiga, no se elude, en cualquier caso, se amplía protección idónea del procedimiento de la indagación, resultado de averiguación resuelta por las herramientas aplicadas, en el cual la información no es sesgada, tampoco contesta a ninguna maniobra que no vaya de acorde a su naturaleza (Suarez, 2007). Los datos correspondientes a este tipo de investigación han sido usados y aplicados sin ser manipulados a conveniencia sino más bien se ha respetado su naturaleza.

Dependencia: Está implicada al grado de estabilidad o permanencia del resultado y descubrimientos de la investigación (Suarez, 2007).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

Respuesta de la técnica (encuesta) que se aplicó a los colaboradores de la compañía SEGURGRAMA S.R.L, de Chiclayo durante el periodo 2019, a través del instrumento (cuestionario).

##### 3.1.1. Prueba de confiabilidad

**Tabla 2** Confiabilidad del Instrumento de la variable Motivación

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	18

Fuente: SPSS Vs. 24

En la representación 2, podemos observar que el coeficiente del Alfa de Cronbach es 0,741; dentro del rango de 0.6 a 1.00, en el cual nos indica que el cuestionario compuesto por 18 ítems tiene una confiabilidad fuerte.

En relación a la Motivación la fiabilidad de la herramienta se examinó a través de encuestas aplicadas a 80 empleados de SEGURGRAMA S.R.L, Chiclayo, 2019.

**Tabla 3** Confiabilidad del Instrumento de la variable Satisfacción Laboral

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	18

Fuente: SPSS Vs. 24

De acuerdo con la tabla 3, vemos que la relación del Alfa de Cronbach fue 0,861 entendiéndose así que el instrumento compuesto por 18 interrogantes posee alta fiabilidad.

En relación a la Satisfacción Laboral el instrumento usado se analizó a través de encuestas aplicadas a 80 empleados de SEGURGRAMA de Chiclayo, periodo 2019.

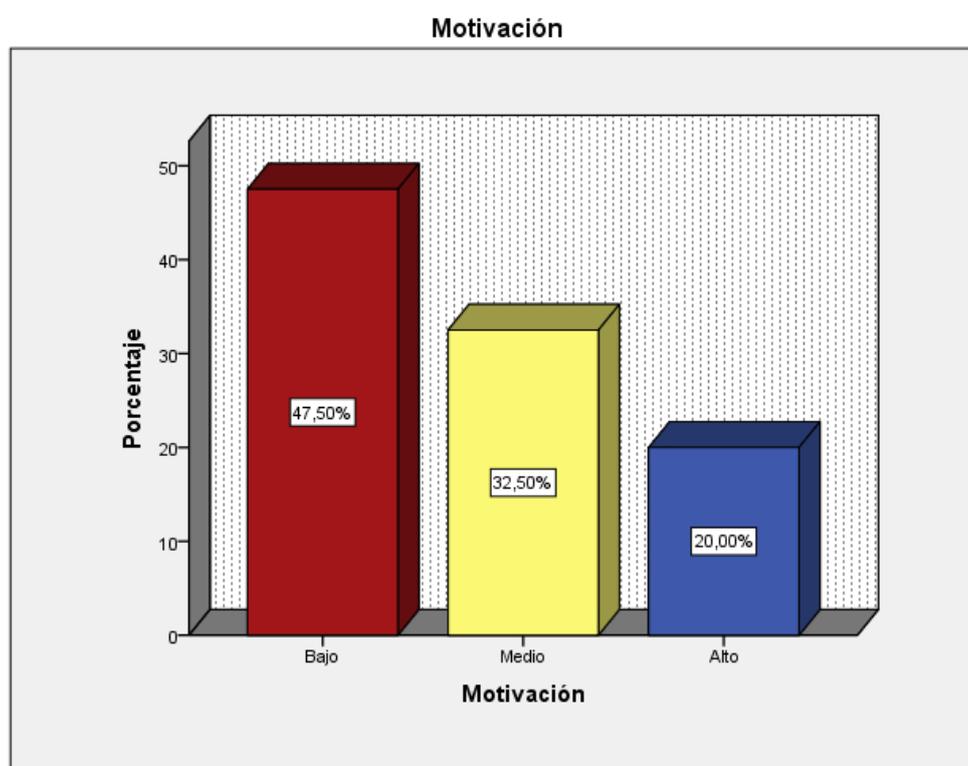
### 3.1.2. Descripción de resultados

**Tabla 4** Resultado de la variable Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	38	47,5
	Medio	26	32,5
	Alto	16	20,0
	Total	80	100,0

Fuente: SPSS Vs. 24

**Figura 1** Resultados de Motivación



Fuente: SPSS Vs.24

Según la tabla 4 y figura 1 observamos que, de los 80 trabajadores de la empresa SEGURGRAMA S.R.L., 47,5% manifiestan bajos niveles de motivación,

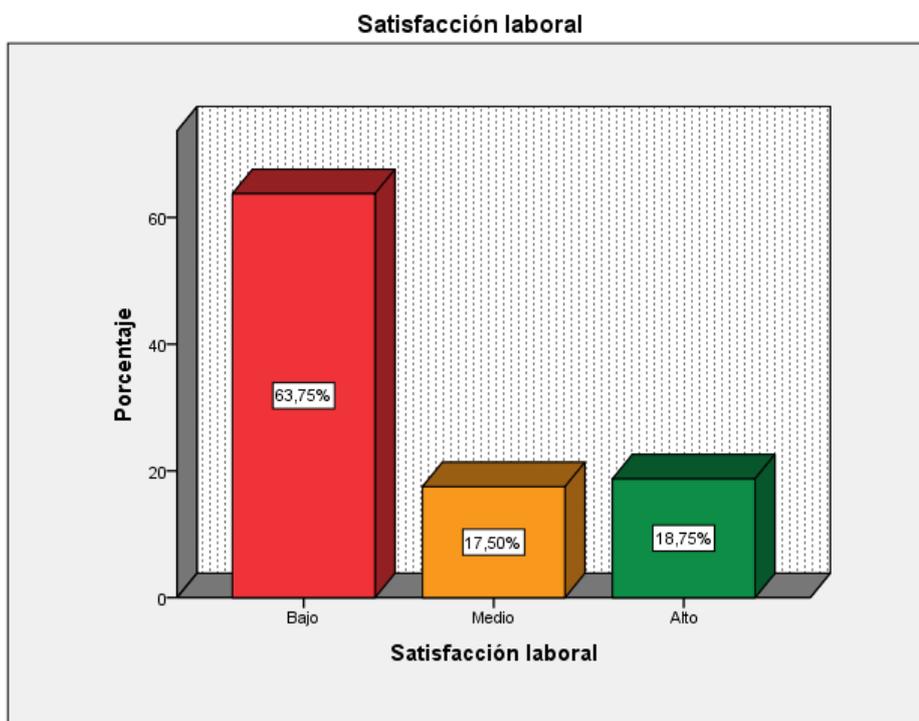
mientras que 20% perciben altos niveles de motivación en la empresa, durante el periodo 2019.

**Tabla 5** Resultados de la Variable Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	51	63,7
	Medio	14	17,5
	Alto	15	18,8
	Total	80	100,0

Fuente: SPSS Vs. 24

**Figura 2** Resultado de Satisfacción Laboral



Fuente: SPSS Vs.24

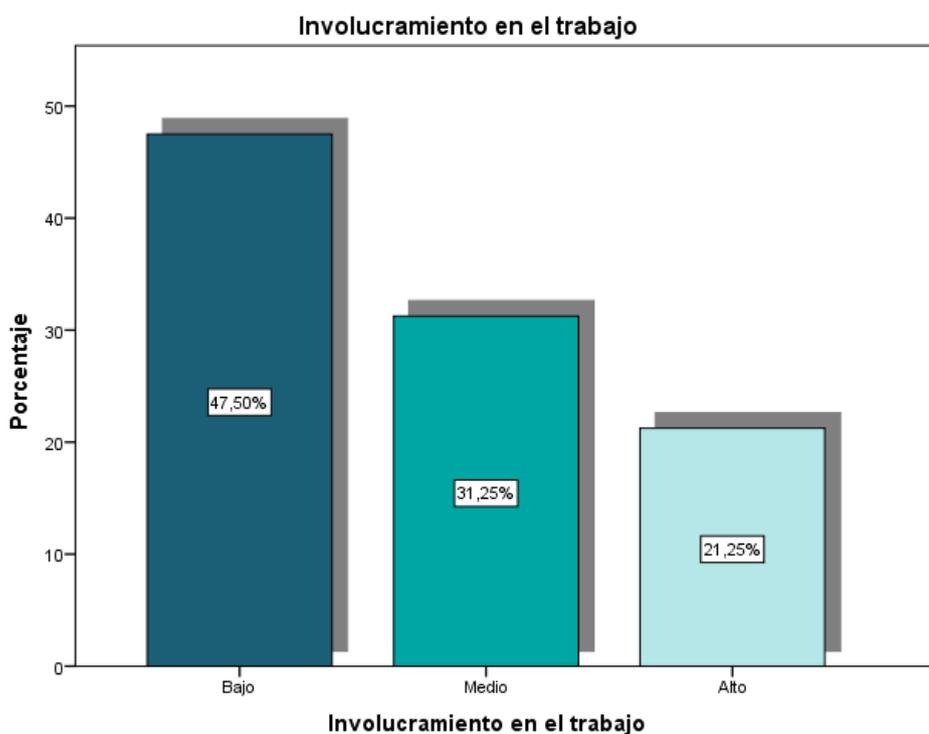
En la tabla 5 y figura 3 se observa que, de los 80 trabajadores encuestados, el 63,7 perciben bajos niveles de agrado laboral en la organización y el 18,8% de ellos dicen que existe altos niveles de satisfacción en la empresa SEGURGRAMA S.R.L. Chiclayo durante el 2019.

**Tabla 6** Resultado de la dimensión: Involucramiento en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	38	47,5
Medio	25	31,3
Alto	17	21,3
Total	80	100,0

Fuente: SPSS Vs. 24

**Figura 3** Resultados de Involucramiento en el trabajo



Fuente: SPSS Vs.24

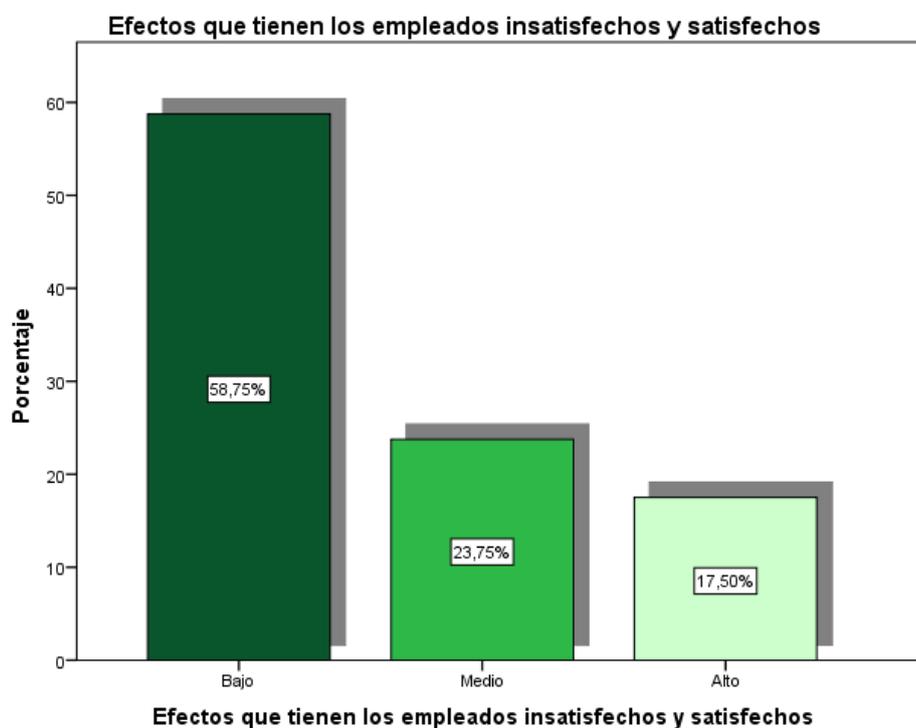
La tabla 6 y grafico 4 nos muestran que, de los 80 colaboradores, 47,50% manifiestan ver que existe un bajo involucramiento en el trabajo y 21,3% nos dicen que existe alto grado de involucramiento en las labores por parte de los empleados de la empresa SEGURGRAMA.

**Tabla 7** Resultado de la dimensión: Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	47	58,8
	Medio	19	23,8
	Alto	14	17,5
	Total	80	100,0

Fuente: SPSS Vs. 24

**Figura 4** Resultados de Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos



Fuente: SPSS Vs.24

Según la tabla 7 y el grafico 5 observamos que, de los 80 trabajadores de SEGURGRAMA S.R.L., 58,8% perciben bajos niveles de efectos que tienen los

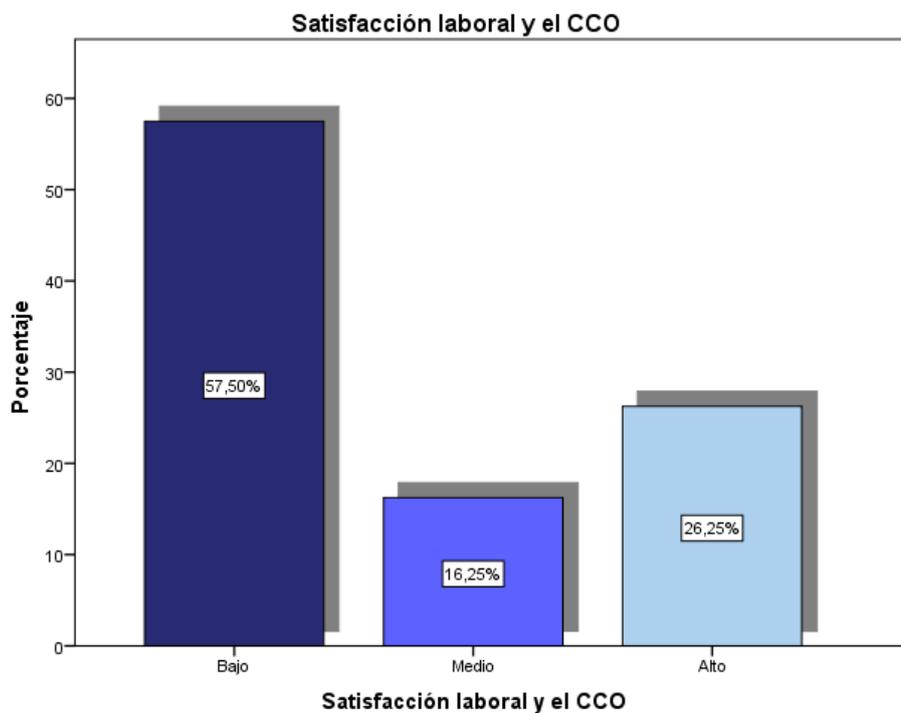
empleados insatisfechos y satisfechos, así mismo 17,5% manifiestan altos niveles dentro de la empresa SEGURGRAMA S.R.L.

**Tabla 8** Resultados de la dimensión: Satisfacción laboral y el CCO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	46	57,5
	Medio	13	16,3
	Alto	21	26,3
	Total	80	100,0

Fuente: SPSS Vs. 24

**Figura 5** Resultado de Satisfacción laboral y el CCO



Fuente: SPSS Vs.24

De acuerdo con la tabla 8 y el grafico 6 observamos que, del 100% de encuestados de SEGURGRAMA S.R.L., el 57,5% manifiestan niveles bajos de satisfacción laboral y el comportamiento de la ciudadanía organizacional mientras que el 26,3% nos dicen notar altos niveles de satisfacción laboral y el CCO.

### 3.1.3. Prueba de Hipótesis

#### 3.1.3.1. Prueba de Hipótesis general

H1: La aplicación de un plan de motivación si mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEGURGRAMA S.R.L., Chiclayo, periodo 2019.

H0: La aplicación de un plan de motivación no mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEGURGRAMA S.R.L., Chiclayo, periodo 2019.

**Tabla 9** Nivel de correlación y significancia de Motivación y Satisfacción Laboral

		Motivación	Satisfacción laboral
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

Fuente: SPSS Vs.24

En la tabla 9, observamos que la relación que existe entre las variables determinado por el Rho de Spearman  $p=0.912$ , esto indica que la correlacion es fuerte frente a  $p=0.000 < 0.05$ , por lo que se no se acepta la hipotesis nula y se reconoce como válida la hipotesis alternante, afirmando que la aplicación de un plan de motivación si mejora la satisfaction Laboral de los colaboradores de SEGURGRAMA S.R.L., Chiclayo, period 2019.

### 3.1.3.2. Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específicas 1

H1: Existe relación significativa entre la motivación y el involucramiento en el trabajo de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

H0: No existe relación significativa entre la motivación y el involucramiento en el trabajo de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

**Tabla 10** Nivel de correlación y significancia de la Motivación y el involucramiento en el trabajo

		Motivación	Involucramiento en el trabajo
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Involucramiento en el trabajo	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

Fuente: SPSS Vs.24

En la presente, vemos que la asociación de las variables determinado por el Rho de Spearman  $p=0,893$ , lo que nos muestra que la vinculación entre ellas es fuerte, frente a  $p=0,000 < 0,005$ ; ante este resultado aceptamos la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula, del mismo modo afirmamos que la dimensión Involucramiento en el trabajo se relaciona significativamente con la variable Motivación en la empresa SEGURGRAMA.

## Hipótesis específica 2.

H1: La motivación se relaciona significativamente con los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

H0: La motivación no se relaciona significativamente con los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

**Tabla 11** Nivel de correlación y significancia de la Motivación y los Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos

		Motivación	Dim2v2
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

Fuente: SPSS Vs.24

En la tabla 11, podemos ver la asociación de ambas variables determinado por el Rho de Spearman  $p=0,793$ , esto nos revela que la vinculación entre ellas es fuerte, frente a  $p=0,000 < 0,005$ ; por lo que aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la dimensión Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos se relaciona significativamente con la variable Motivación en la empresa SEGURGRAMA S.R.L., Chiclayo, período 2019.

### Hipotesis especifica 3.

H1: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral y el CCO de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

H0: No existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral y el CCO de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.

**Tabla 12** Niveles de correlacion y significancia de Motivación satisfacción laboral y el CCO

		Motivación	satisfacción laboral y el CCO
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	80	80
Satisfacción laboral y el CCO	Coeficiente de correlación	,846**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	80	80

Fuente: SPSS Vs.24

La tabla 12, nos muestra la relación de las variables determinado por el Rho de Spearman  $p=0,846$ , esto nos muestra que el grado de vinculación es alto, frente a  $p=0,000 < 0,005$ ; ante ello rechazamos la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, afirmando que la dimensión satisfacción laboral y el CCO se relaciona significativamente con la variable Motivación en la empresa SEGURGRAMA S.R.L., el periodo 2019.

### 3.2. Discusión de Resultados

Los resultados que pudimos encontrar de acuerdo con las pruebas estadísticas y el coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual nos permite determinar el nivel de confiabilidad del instrumento que está conformado por 36 ítems el mismo que se aplicó a 80 trabajadores de la empresa SEGURGRAMA S.R.L, Chiclayo, periodo 2019. Cuyos hallazgos fueron para la primera variable de 0.741, y para la segunda 0,861 confirmando así que el instrumento es confiable por tanto se puede aplicar, por otro lado contamos con el juicio de expertos y antecedentes de que fueron usados en otras investigación corroborando su fiabilidad.

Los resultados encontrados en el presente estudio son de gran valor tanto para los trabajadores como para la empresa SEGURGRAMA S.R.L., debido a que en el desarrollo se ha cumplido con todas las referencias e Indicadores de fiabilidad, entregando de esa manera información verídicas.

En relación a la hipótesis general, observamos que el valor hallado (sig.=.000) es menor a la estimación teórica  $p < 0,05$ ; es así que rechazamos la hipótesis nula y se aceptamos la alterna, comprobando la vinculación entre las variables Motivación y Satisfacción laboral debido a que se obtuvo una correlación fuerte de 0,912 el mismo que nos indica que la aplicación de un plan de motivación sí mejora la satisfacción laboral en la empresa SEGURGRAMA S.R.L.

En mención a la hipótesis específicas 1, se observa el valor hallado (sig.=.000) es menor al valor teórico  $p < 0,05$ ; motivo por el cual rechazamos la hipótesis nula y aceptando la alterna, afirmando la vinculación que existe entre la variable Motivación y el involucramiento en el trabajo laboral obteniendo como resultado una correlación fuerte de 0,893 este nos indica que la relación que existe entre la motivación y el involucramiento en el trabajo es significativa.

En cuanto a la hipótesis específica 2, tenemos el valor encontrado (sig.=.000) es menor al valor teórico  $p < 0,05$ ; teniendo como resultados una vinculación fuerte

de 0,793, ante tal resultado se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando la vinculación de la variable motivación y los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos de la empresa SEGURGRAMA S.R.L., durante el periodo 2019, ante ello se puede decir que entre ambas existe relación de manera significativa.

Finalmente, con respecto a la hipótesis específica 3, observamos que el valor encontrado (sig.=.000) es menor al valor teórico  $p < 0,05$ ; es así como se rechaza la hipótesis nula y se procedió a aceptar la hipótesis alterna, reafirmando la vinculación de la variable motivación y la satisfacción laboral y el CCO, obteniendo una correlación alta de 0,846, entonces ante ello afirmamos que la relación existente es significativa.

En el presente estudio los resultados que obtuvimos tienen su correlato con los trabajos previos que presentamos en el capítulo I en el que se presenta en el ámbito local, ámbito nacional y ámbito internacional para la discusión se tomó 3 trabajos previos citados en las siguientes líneas:

Peralta, (2017). En su cuya finalidad fue encontrar la relación de las dimensiones que intervienen en el clima organizacional y los elementos que conforman la satisfacción laboral. En el que después de realizar los análisis respectivos el autor llegó a concluir que hay una vinculación muy cercana entre la dimensión interviniente en el clima de organización y los elementos que componen el agrado laboral.

Halanocca, Palomino y Rupay (2019). Tuvo el objetivo de establecer la existencia de una correlación entre el factor humano. Con este estudio concluyeron que el elemento humano se encuentra ligado a la producción llevando esto a un mejor desarrollo de sus labores resultando positivo al demostrar la real competencia profesional

Vilela (2020). Su finalidad fue establecer los resultados que causa el implementar una técnica de estimulación en el desarrollo laboral. El autor llegó a

concluir que dicho plan al ser implementado ayuda a mejorar el buen desarrollo laboral de los empleados.

Después de haber analizado con detenimiento cada uno de los trabajos previos presentados, se puede decir que, aunque no se usó los mismos métodos de investigación, los resultados obtenidos son parecidos, puesto que todos concluimos que la implementación de un buen plan de motivación hará que los trabajadores sientan gran satisfacción en su centro laboral y por ende las actividades que desarrollen serán buenas para las empresas.

### **3.3. Aporte científico**

Plan de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Securgrama S.R.L.

#### **3.3.1. Datos informativos:**

Grupo VLC Perú es una empresa familiar que nació hace veinte años. Fue fundada en 2000 por el Sr. Raúl Brich, quien estuvo al frente de la empresa hasta 2010. En una primera instancia la empresa llevó el nombre de su fundador.

Es una empresa integradora de servicios de transporte, que cuenta con la flexibilidad de adaptarse a las necesidades del cliente con un enfoque de mejora continua estableciendo modelos de logística a la medida

Gracias al éxito y la penetración en las distintas provincias, se decidió su expansión a nivel nacional.

#### **3.3.2. Fundamentación de la propuesta**

Las diversas instituciones tanto del sector público como privado deberían estar en constante actualización a través de mecanismos modernos que ayuden a que sus trabajadores se sientan motivados.

Los administrativos y representantes tienen la obligación de conseguir, preparar e innovar con herramientas, presentaciones y documentaciones que sean una guía para que puedan tomar las mejores decisiones en relación a el agrado laboral de los empleados.

La finalidad de esta proposición es orientar las acciones de todos los trabajadores para lograr resultados efectivos, asimismo suplir la necesidad que recursos humanos requiera, causando que todos los departamentos tengan una mejor productividad, este instrumento resultará ser fundamental porque guiará a la técnica para que pueda influir en el grado de estimulación de los trabajadores consiguiendo que la labor realizada por estos, sea la más adecuada demostrando así que tanto el personal como la empresa son eficientes y eficaces.

### **3.3.3. Misión**

Trabajar de manera eficiente y eficaz para alcanzar la plena satisfacción de nuestros clientes actuales y futuros, con los que conjuntamente buscaremos desarrollar los proyectos hasta convertirlos en realidad, logrando la excelencia de los mismos

### **3.3.4. Valores**

Conocer y satisfacer sus necesidades

Simplicidad y transparencia

Disponibilidad y cercanía

Amabilidad

Confianza

Equidad

Reconocimiento y desarrollo

Trabajo en equipo

### **3.3.5. Actividades**

Es una empresa integradora de servicios de transporte, que cuenta con la flexibilidad de adaptarse a las necesidades del cliente con un enfoque de mejora continúa estableciendo modelos de logística a la medida

### **3.3.6. Análisis interno de la empresa**

#### **3.3.6.1. Análisis Gerencial:**

- Se presta atención a las carencias de pesquisa necesarias en la empresa persiguiendo un nivel en la distribución organizacional.
- Se fijan criterios de análisis y opiniones de cada contexto para poder prevenir conflictos e indecisiones.

#### **3.3.6.2. Análisis en el área Operativa:**

- En la actualidad la compañía no tiene un instrumento que ayude en la evaluación e integración de un indicador de la empresa, como un todo, encaminados a cumplir la técnica general, asegurando el buen desempeño con miras hacia un mayor beneficio.
- Encontramos que la afectación va directo a la planificación, comunicación, inspección y disposición de los procesos, así como de los departamentos en torno al desempeño y unión de fines, originando reproceso.

### **3.3.6.3. Análisis en el área de Personal:**

- No está permitido evaluar y buscar una mejora en el buen desempeño del área de recursos humanos.
- Consiente analizar todo tipo de aspectos de los trabajadores con fines de administrativos, de dirección y vigilancia.
- Viabiliza la individualización de las contribuciones ejecutadas por los empleados hacia el desarrollo de la empresa, de manera tal que su funcionamiento e imagen se vean mejor.
- Consiente motivar al trabajador con el fin de tomar mayores desafíos y compromisos lo cual permitirá actuar con más profesionalismo.

### **3.3.7. Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo general**

Elaborar una propuesta de un Plan de Motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Securgrama S.R.L.

#### **Objetivos específicos**

Identificar los niveles de necesidad de los colaboradores.

Encontrar los tipos de motivación que presentan los colaboradores.

Mejorar los factores motivadores de los colaboradores.

**Tabla 13** *Plan de acción*

<b>Objetivos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Periodo</b>	<b>Responsable</b>
Identificar los niveles de necesidad de los colaboradores.	Módulo de enfoque basado en los niveles de necesidad de los colaboradores.	4 meses	
Encontrar los tipos de motivación que presentan los colaboradores.	Módulo de las relaciones interpersonales entre los colaboradores.	4 meses	Gerente general
Mejorar los factores motivadores de los colaboradores.	Módulo de Sistemas de reconocimiento por objetivos	4 meses	

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.8. Desarrollo de la propuesta

#### 3.3.8.1. Programa de capacitación

**Modulo N° 01:** “Identificar los niveles de necesidad de los colaboradores”

**Tabla 14** *Variable de acción: La jerarquía de necesidades de Maslow*

<b>OBJETIVOS DE MEJORA:</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA:</b>
Identificar los niveles de necesidad de los colaboradores.	Enfoque basado en los niveles de necesidad de los colaboradores.
<b>Responsables</b>	Equipo de Producción
<b>Plazo</b>	4 meses
<b>Indicador</b>	Nivel de necesidades y de motivación

Fuente: Elaboración propia

## FUNDAMENTACIÓN

### La jerarquía de necesidades de Maslow:

Nos dice que las personas poseemos una escala de carencias que deberíamos cubrir. Para lo cual, Maslow confecciona una pirámide de cinco necesidades:

- Necesidades fisiológicas: respirar, comer, dormir, beber, procrear.
- Necesidades de seguridad: empleo, seguridad física, familiar, moral, de salud.
- Necesidades de afiliación: amistad, afecto, amor, intimidad sexual.
- Necesidades de reconocimiento: éxito, logro, respeto, confianza.
- Necesidades de autorrealización: moralidad, creatividad, falta de prejuicios.

En la base están las necesidades fisiológicas y en la cúspide las de autorrealización. Es necesario cubrir todas las necesidades desde la base para poder pasar a las siguientes. Es decir, hasta que no se cubran las necesidades fisiológicas no se podrán pasar a las de seguridad y así consecutivamente.

### Cronograma de Actividades

El módulo constará de ciertos puntos que se trataran a lo largo de la sesión, como lo son:

**Tabla 15** *Cronograma*

<b>DURACIÓN</b>	<b>SISTEMAS DE CONOCIMIENTOS</b>	<b>DESARROLLO METODOLÓGICO</b>	<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>
30 MINUTOS	Necesidades de Maslow	-Definición de necesidades según Maslow	-Diapositivas -panel de preguntas

		- preguntas del tema.	
30 MINUTOS	Evento de Confraternidad	Cierre del taller	Dinámica

Fuente: Elaboración propia

### Técnicas:

La metodología que pretendemos aplicar en nuestro taller será de tipo activa, ya que los empleados participaran y existirá una interacción humana.

Asimismo, será convergente porque se utilizarán exposiciones teóricas breves y a la vez divergentes, porque se desarrollarán ejercicios prácticos, dinámicas en pareja y en grupos pequeños

### Materiales:

- Papel
- Lápices
- Presentaciones a través de videos
- Diapositivas
- Equipo multimedia.

**Modulo N° 02:** Encontrar los tipos de motivación que presentan los colaboradores.

**Tabla 16** Variable de acción: Los tres factores de McClelland

OBJETIVOS DE MEJORA:	ACCIONES DE MEJORA:
Fortalecer los lazos de afiliación de cada colaborador.	Tener en cuenta las relaciones interpersonales entre los colaboradores.
<b>Responsables</b>	Equipo de Producción

<b>Plazo</b>	4 meses
<b>Indicador</b>	Tipos de motivación

Fuente: Elaboración propia

## FUNDAMENTACIÓN

### Los tres factores de McClelland:

Su teoría centra la atención sobre tres tipos de motivación:

**Logro:** se trata del impulso de obtener éxito y destacar. Y por tanto la motivación surge de establecer objetivos importantes, apuntando a la excelencia, con un enfoque en el trabajo bien realizado y la responsabilidad.

**Poder:** se trata del impulso de generar influencia y conseguir reconocimiento de importancia. Se desea el prestigio y el estatus.

**Afiliación:** se trata del impulso de mantener relaciones personales satisfactorias, amistosas y cercanas, sintiéndose parte de un grupo. Se busca la popularidad, el contacto con los demás y ser útil a otras personas.

### Cronograma de Actividades

El módulo tendrá criterios que serán tratados durante la sesión, como lo son:

**Tabla 17** *Cronograma*

<b>DURACIÓN</b>	<b>SISTEMAS DE CONOCIMIENTOS</b>	<b>DESARROLLO METODOLÓGICO</b>	<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>
30 MINUTOS	Factores de McClelland	-Definición de los factores según McClelland	-Diapositivas de panel de preguntas

		- preguntas del tema.	
30 MINUTOS	Evento de Confraternidad	Cierre del taller	Dinámica

Fuente: Elaboración propia

### Método:

El método que se pretende usar es tipo activa, debido a que los trabajadores serán participes y habrá interrelación personal.

Del mismo modo, será concordante ya que se usará teorías cortas, así como diferentes, esto es a que se desarrollará actividades prácticas, de participación dinámica en parejas y conjuntos reducidos.

### Materiales

- papel
- lápices
- Representaciones
- Diapositiva

**Modulo N° 03:** Mejorar los factores motivadores de los colaboradores.

**Tabla 18** Variable de acción: Mejorar la producción con tiempos estándares

OBJETIVOS DE MEJORA:	ACCIONES DE MEJORA:
Mejorar los factores motivadores de los colaboradores.	Sistemas de reconocimiento por objetivos
<b>Responsables</b>	Equipo de Producción
<b>Plazo</b>	4 meses

<b>Indicador</b>	Factores motivadores (causas)
------------------	-------------------------------

Fuente: Elaboración propia

## FUNDAMENTACIÓN

### La teoría del factor dual de Herzberg:

Mediante un estudio profundo que se basó en determinar la motivación humana en el trabajo, se llegó a la conclusión de que el bienestar del trabajador está relacionado con:

Factores higiénicos: son externos a la tarea que se realiza (relaciones personales, las condiciones de trabajo, las políticas de la organización, etc.).

Factores motivadores: son los que tienen relación directa con el trabajo en sí (reconocimientos, estímulo positivo, logros, incentivos).

### Cronograma de actividades

El módulo constará de ciertos puntos que se tratarán a lo largo de la sesión, como los son:

**Tabla 19** *Cronograma*

<b>DURACIÓN</b>	<b>SISTEMA DE CONOCIMIENTOS</b>	<b>DESARROLLO METODOLÓGICO</b>	<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>
30 minutos	Factor dual de Herzberg	- Definición de los factores según Herzberg - Preguntas del tema	- Diapositivas - Panel de preguntas
30 minutos	Evento de confraternidad	Cierre del taller	Dinámica

Fuente: Elaboración propia

### Método:

El método que se pretende usar es tipo activa, debido a que los trabajadores serán participes y habrá interrelación personal.

Del mismo modo, será concordante ya que se usará teorías cortas, así como diferentes, esto es a que se desarrollará actividades prácticas, de participación dinámica en parejas y conjuntos reducidos.

### **Materiales didácticos**

- Papel bond
- lápices
- Representaciones (video)
- Presentaciones (diapositiva)

**Tabla 20** Cronograma de actividades

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Programa de Capacitación</b>												
<b>MODULOS</b>												
Módulo para Identificar los niveles de necesidad de los trabajadores.												
Módulo para el Establecimiento de canales comunicativos												
Módulo para Reuniones de intercambio de información operativa												

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 21** Costo de propuesta

<b>Programa</b>	<b>Descripción de gastos</b>	<b>Presupuesto parcial</b>
Módulo 01: Identificar los niveles de necesidad de los trabajadores.	Pago de horas de capacitación a los colaboradores de la empresa	S/.8,000
Módulo 02: Establecimiento de canales comunicativos	Pago de horas de capacitación a los colaboradores de la empresa	S/. 8,000

Módulo 03: Reuniones de intercambio de información operativa	Pago de horas de capacitación a los colaboradores de la empresa	S/. 8,000
Total, del Plan Motivacional		<b>S/ 24,000</b>

Fuente: Elaboración propia

El costo de la propuesta será **financiado por la empresa en su totalidad.**

**Tabla 22** Costo beneficio de propuesta

Programa	Costo actual	Costo propuesto
Pago de capacitación a los colaboradores de la empresa	S/. 16,000	S/. 8,000
Pago de capacitación a los colaboradores de la empresa	S/. 16,000	S/. 8,000
Pago de capacitación a los colaboradores de la empresa	S/. 16,000	S/. 8,000
Costo total	S/. 48,000	S/. 24,000

Fuente: Elaboración propia

El costo actual por cada módulo es de 16,000 soles en 4 meses y por cada mes se paga 1000 soles por 4 capacitaciones que tienen una duración de 30 minutos , esto

quiere decir que la empresa por todo el programa paga un costo actual de 48,000 soles mientras que en el costo propuesto mediante la Plan de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Securgrama S.R.L. se reduciría a la mitad, esto quiere decir que la empresa se ahorraría el 50% porque el plan propuesto se basaría en 8,000 soles en 4 meses y por cada mes se paga 500 soles por 2 capacitaciones que durarían 60 minutos lo que significa que se brindará el mismo programa con capacitaciones de 60 minutos con la mitad del costo lo que favorecería el trabajo en equipo, potencializa las habilidades del personal, se promueve la creatividad en los puestos de trabajo, mayor flexibilidad a los cambios, mejores relaciones interpersonales entre colaboradores, reducción de estrés y ansiedad y mayor rendimiento y motivación del personal.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Primero: el estudio de investigación se realizó con una muestra de 80 trabajadores de SEGURGRAMA S.R.L., en la ciudad Chiclayo; en el cual la primera conclusión es que al aplicar un plan de motivación mejora la satisfacción laboral. Cuyo grado de correlación es fuerte (0,912), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Segundo: En cuanto al objetivo e hipótesis específicos 1 concluyó que la motivación tiene vinculación significativa con el involucramiento en el trabajos de los trabajadores de SEGURGRAMA S.R.L., con un grado de correlación fuerte (0,893), ante ello se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Terceros: En cuanto al objetivo e hipótesis 2 se llegó a la conclusión que la motivación se vincula significativamente con los Efectos que poseen los colaboradores insatisfechos y satisfechos de la empresa SEGURGRAMA S.R.L., durante el periodo 2019; en éste se obtuvo una correlación fuerte equivalente a 0,793, ante se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Cuarto: Como conclusión final y en base al objetivo e hipótesis 3, se tiene que hay asociación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral y el CCO, Cuyo nivel asociación fue alto 0,846, ante ello se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

## 4.2. Recomendaciones

Primero: Se recomienda a los representantes de la empresa SEGURGRAMA S.R.L., a considerar los hallazgos de este estudio, razón que acá se evidencia con claridad cuán importante es al aplicar una estrategias de motivación ayudará a que la satisfacción laboral mejore y sea buena permitiendo que el trabajador sea eficiente en su labor encomendada.

Segundo: Tener en cuenta que la motivación es la base primordial para que los trabajadores se involucren más en el trabajo, por lo que deben buscar estrategias que motiven al empleado para que éste desarrolle de manera eficaz sus labores.

Terceros: Observar los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos y cuales son las causas que los motiva a comportarse de tal o cual manera, de acuerdo a ello buscar nuevos mecanismos que ayuden a mejorar la situación y a tomar buenas decisiones.

Cuarto: Por último, tomar en cuenta que el agrado que tiene el empleado en su trabajo es muy importante en el logro de una conducta de la ciudadanía organizacional, por lo que siempre se debe buscar que los trabajadores se encuentren satisfechos pues ello hará que éstos se expresen bien de su centro de labores, de sus jefes y compañeros.

## REFERENCIAS

- Bernal c., (2010). Metodología de la investigación. (3ª ed.) Editorial Worldcolor Colombia.
- Carrasco N., (2015). En su tesis Vinculación entre la Satisfacción Laboral y la Motivación del Personal Administrativo de la Empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A. – Chiclayo. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/531/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20EMPRESARIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo C. y Cifuentes G., (2016). Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único. Disponible en: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2400/3/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf>
- Cortes N., (2018). Todo sobre la satisfacción laboral. Disponible en: <https://www.geovictoria.com/pe/satisfaccion-laboral/>
- Chiavenato I., (2019). Administración de los recursos humanos. (10<sup>ma</sup> ed.) Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. México, D.F.
- Chirinos (2019). Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Régimen CAS de la Sede Principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3875/TESIS%20CARMEN%20CHIRINOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De La Piedra y Delgado (2017). Factores Motivacionales y su Impacto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Transportes

Pakatnamú S.A.C. disponible en:  
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1120/BC-  
TES-5900.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1120/BC-<br/>TES-5900.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Duran L. y Romero R., (2019). Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top – Huancayo. Disponible en:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV\\_FCE  
\\_308\\_Durand\\_Alvarez\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FCE<br/>_308_Durand_Alvarez_2019.pdf).

Estela M., (2021). Motivación. Disponible en: <https://concepto.de/motivacion/>.

Fernández V., (2020). Tipos de Justificación de la investigación científica. Disponible en: [file:///C:/Users/User/Downloads/207-  
Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/207-<br/>Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717%20(2).pdf)

García A., (2018). Motivación y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27191/Garcia\\_  
HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27191/Garcia_<br/>HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García J. (2021). Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>

García J. (2017). Motivación y satisfacción laboral. Recuperado de:  
<https://prevencionar.com/2017/11/22/motivacion-satisfaccion-laboral/>

García S., (2020). La satisfacción laboral. Recuperado de:  
<https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>

Halanocca S., Palomino L. y Rupay K., (2019). La Motivación y Satisfacción Laboral en Relación con la Productividad en una Institución Prestado de Servicio de Salud. Recuperado de:

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

Hernández R., Fernández C., y Baptista P., (2014). *Metodología de la investigación*. (6<sup>a</sup> ed.): Editorial, Mc Graw Hill, México

Hernández R., y Mendoza C., (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1<sup>a</sup> ed.): Editorial, Mc Graw Hill Education 2018, México.

Llatas M., (2020), en su tesis denominada “Relación entre la Motivación y el Clima Laboral en el Departamento de Medicina del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50895/Llatas\\_FME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50895/Llatas_FME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López S. y Villacís G., (2018). “Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil”. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf>

López, Sandra, R., (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1<sup>a</sup>. Ed). España- Barcelona.

Moncayo C., (2017). Como medir la satisfacción laboral en tu empresa. Recuperado de: <https://incp.org.co/medir-la-satisfaccion-laboral-empresa/>

Orbegoso A., (2016). La motivación intrínseca. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/743-Texto%20do%20artigo-1404-1-10-20161129.pdf>

- Peralta H., (2017). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca Privada". Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins S. y Judge T., (2015). Comportamiento organizacional. (15ª ed.) Editorial Talleres de Litográfica Ingramex S.A de C.V. México, D.F.
- Rodríguez S. y Rodríguez M., (2018). En su investigación "El Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor". Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15973/1/T-UCE-0007-CPS-022.pdf>.
- Sánchez P., (2017). Motivación intrínseca y extrínseca: la base del comportamiento humano. Recuperado de: <https://blog.cognifit.com/es/motivacion-intrinseca-extrinseca/>
- Sánchez, H. (2010). Metodología y diseños en la investigación científica. Editorial visión universitaria. Lima-Perú.
- Santa Cruz F. (2015). Justificación de la Investigación. Recuperado de <http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
- Valdivieso B., y Vera L., (2020). Motivación Personal y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa Procesadora de Alimentos de la Región Lambayeque, Agosto – Diciembre, 2017. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2576/1/TL\\_ValdiviezoSirBrianGustavo\\_VeraRuizLilianaDaleska.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2576/1/TL_ValdiviezoSirBrianGustavo_VeraRuizLilianaDaleska.pdf)
- Vilela D., (2020). En su investigación "Plan de Estrategias Motivacionales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Seinelge S.A.C.

Chiclayo”. Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44691/Vilela\\_A  
DM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44691/Vilela_A<br/>DM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zegarra L., (2019). Programa de intervención para mejorar la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencias del hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019. Recuperado de:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9970/SEzerely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

## ANEXOS:

### Anexo 1: Formato del cuestionario o entrevista



### APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACION PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGURGRAMA S.R.L, CHICLAYO, PERIODO, 2019.

Maque la alternativa que usted crea conveniente.

1. Nunca = N
2. Casi nunca = CN
3. A veces = AV
4. Casi siempre = CS
5. Siempre = S

#### Variable 1: Motivación

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que el equilibrio interno es parte fundamental para que los empleados cumplan con su labor en la empresa SEGURGRAMA SRL?					
02	¿Cree usted que a través del equilibrio interno el trabajador puede alcanzar su realización persona?					
03	¿Considera usted que la empresa SEGURGRAMA S.R.L. incentiva de manera positiva para que sus colaboradores desarrollen mejor sus actividades?					
04	¿Cree usted que es importante que la empresa SEGURGRAMA entregue algún tipo de estímulo o incentivo a sus trabajadores con el fin de obtener mejores resultados?					
05	¿Cree usted que la necesidad económica lleve a los trabajadores a abandonar su lugar de trabajo?					
06	¿Considera usted que la necesidad de abarcar mayor parte del mercado hace que la empresa SEGURGRAMA opte por entregar algún incentivo a sus trabajadores?					

07	¿Piensa usted que en la empresa SEGURGRAMA existe un clima organizacional agradable?					
08	¿Considera usted que la comunicación es clave fundamental para lograr trabajar en equipo?					
09	Piensa usted. ¿Que en su centro de trabajo existe una buena comunicación entre los directivos y empleados?					
10	¿Piensa usted que la percepción laboral positiva traerá consigo beneficios tanto para los empleados como para la empresa?					
11	¿Cree usted que dentro de la empresa existen barreras para tener una mejor comunicación?					
12	¿Considera usted que las barreras de comunicación son un obstáculo para que el mensaje de los directivos llegue de manera adecuada hacia todos los empleados?					
13	Piensa usted, ¿que en la empresa SEGURGRAMA la información brindada por los jefes directos es clara y precisa?					
14	¿Cree usted que si no cuenta con una buena información podrá desarrollar bien sus actividades?					
15	¿Piensa usted es importante que la empresa recompense a un trabajador por su buen desempeño laboral?					
16	¿Considera usted que proporcionar incentivos promueve los objetivos de la organización?					
17	¿Piensa usted que la empresa SEGURGRAMA ayuda a que sus trabajadores desarrollen habilidades y competencias?					
18	¿Cree usted que a través de las competencias se pueden crear talentos dentro de la organización?					

**APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACION PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGURGRAMA S.R.L, CHICLAYO, PERIODO, 2019.**

Maque la alternativa que usted crea conveniente.

1. Nunca = N
2. Casi nunca = CN
3. A veces = AV
4. Casi siempre = CS
5. Siempre = S

**Variable 1: Satisfacción Laboral**

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que existe un compromiso o identificación de los empleados con la empresa?					
02	¿Cree usted que es importante que para lograr las metas de la organización el empleado deba estar comprometido con su trabajo?					
03	¿Considera usted que la empresa SEGURGRAMA valora la contribución del empleado?					
04	¿Cree usted que la empresa SEGURGRAMA se ocupa del bienestar de sus trabajadores?					
05	¿Cree usted que los empleados sienten satisfacción y entusiasmo con el trabajo que realizan dentro de SEGURGRAMA?					
06	¿Considera usted que los empleados comprometidos sienten pasión por las labores que realizan dentro de su centro de trabajo?					
07	piensa usted que los empleados insatisfechos dentro de un ambiente de trabajo optan por abandonar la organización?					
08	¿Considera usted que la salida o renuncia de un empleado se debe a que no existe un buen ambiente laboral?					
09	¿Considera usted que los trabajadores pueden proponer alternativas que mejoren las condiciones laborales?					

10	¿Piensa usted que la empresa SEGURGRAMA acepta las sugerencias de los trabajadores en torno a las mejoras que debe hacer?					
11	¿Cree usted que existe lealtad tanto de los empleados como de los altos mandos dentro de la empresa SEGURGRAMA?					
12	¿Considera usted que la lealtad es un acto de profundo compromiso de los colaboradores hacia su centro de trabajo?					
13	¿Piensa usted que la satisfacción del empleado es importante para que el cliente también encuentre satisfacción en lo que la empresa SEGURGRAMA le ofrece?					
14	¿Cree usted que un cliente satisfecho ayuda con el crecimiento de la organización?					
15	¿Piensa usted que la empresa admite la ausencia de sus colaboradores sin motivo alguno?					
16	¿Sabe usted si los empleados de SEGURGRAMA que no estén satisfechos optan por ausentarse constantemente de su lugar de trabajo?					
17	¿Considera usted que dentro de la empresa SEGURGRAMA existen colaboradores que tienen comportamientos que para la organización son indeseables?					
18	¿Cree usted que, las anomalías laborales se dan por la inexistencia de un adecuado control?					

## Anexo 2: Validación por juicio de expertos

### CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MBA. Michel Jaime Méndez Escobar
PROFESIÓN	Administración de Negocios
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	MBA. Maestría en Administración de Negocios
ESPECIALIDAD	Metodólogo
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
CARGO	Docente Universitario

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
<p>APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACION PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGURGRAMA S.R.L, CHICLAYO, PERIODO, 2019.</p>	

NOMBRE DEL TESISISTA	Dávila Muguerza Robert Misael
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de Motivación y satisfacción laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recolectar datos de los trabajadores de la empresa SEGURGRAMA S.R.L. Chiclayo, periodo 2019.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
<p>EVALUE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES</p>	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables

#### VARIABLE: MOTIVACIÓN

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos	escala
<p><b>Motivación</b></p> <p>Chiavenato (2019) nos dice: "De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos a una tendencia concreta, a un comportamiento específico" (p.41).</p>	Ciclo motivacional	Empieza con el surgimiento de una necesidad. Una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio, ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o liberarlo de la incomodidad y el desequilibrio, si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad	Equilibrio interno	Encuesta Cuestionario	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Siempre 5. Casi siempre
			Estímulo o incentivo		
			Necesidad		
	Clima organizacional	Ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relacionan íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El termino clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.	Comunicación		
			Percepción		
			Barreras en la comunicación		
	Capital humano	Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital vale más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además de hacerla más ágil y competitiva. Por tanto, ese capital vale más en la medida en que influya en las acciones y destinos de la organización.	Información		
			Recompensas		
			Competencias		

## INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opinión que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

N°	ITEMS				
		Dejar	Modificar	Eliminar	Observación
01	¿Considera usted que el equilibrio interno es parte fundamental para que los empleados cumplan con su labor en la empresa SECURGRAMA S.R.L.?	✓			
02	¿Cree usted que a través del equilibrio interno el trabajador puede alcanzar su realización persona?	✓			
03	¿Considera usted que la empresa SECURGRAMA S.R.L. incentiva de manera positiva para que sus colaboradores desarrollen mejor sus actividades?	✓			
04	¿Cree usted que es importante que la empresa SECURGRAMA entregue algún tipo de estímulo o incentivo a sus trabajadores con el fin de obtener mejores resultados?	✓			
05	¿Cree usted que la necesidad económica lleve a los trabajadores a abandonar su lugar de trabajo?	✓			
06	¿Considera usted que la necesidad de abarcar mayor parte del mercado hace que la empresa SECURGRAMA opte por entregar algún incentivo a sus trabajadores?	✓			
07	¿Piensa usted que en la empresa SECURGRAMA existe un clima organizacional agradable?	✓			
08	¿Considera usted que la comunicación es clave fundamental para lograr trabajar en equipo?	✓			
09	Piensa usted. ¿Que en su centro de trabajo existe una buena comunicación entre los directivos y empleados?	✓			
10	¿Piensa usted que la percepción laboral positiva traerá consigo beneficios tanto para los empleados como para la empresa?	✓			
11	¿Cree usted que dentro de la empresa existen barreras para tener una mejor comunicación?	✓			
12	¿Considera usted que las barreras de comunicación son un obstáculo para que el mensaje de los directivos llegue de manera adecuada hacia todos los empleados?	✓			
13	Piensa usted, ¿que en la empresa SECURGRAMA la información brindada por los jefes directos es clara y precisa?	✓			
14	¿Cree usted que si no cuenta con una buena información podrá desarrollar bien sus actividades?	✓			
15	¿Piensa usted es importante que la empresa recompense a un trabajador por su buen desempeño laboral?	✓			
16	¿Considera usted que proporcionar incentivos promueve los objetivos de la organización?	✓			
17	¿Piensa usted que la empresa SECURGRAMA ayuda a que sus trabajadores desarrollen habilidades y competencias?	✓			
18	¿Cree usted que a través de las competencias se pueden crear talentos dentro de la organización?	✓			

## VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos	escala
<p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>Para Robbins y Judge (2015) define que la satisfacción laboral es: Describe un sentimiento positivo acerca de su puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (p.74)</p>	Involucramiento en el trabajo	Mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal. Los empleados con un alto nivel de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan.	Compromiso organizacional	Encuesta Cuestionario	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Siempre 10. Casi siempre
			Apoyo organizacional percibido		
			Compromiso del empleado		
	Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos	¿Qué sucede cuando a los individuos les gusta su puesto de trabajo y cuando no les gusta? Un modelo teórico (el esquema de salida-voz-lealtad-negligencia) es útil para entender las consecuencias de la insatisfacción. La figura ilustra las cuatro respuestas de la estructura, las cuales difieren entre sí en dos dimensiones: constructivas / destructivas y activa/pasiva.	Salida		
			Voz		
			Lealtad		
	Satisfacción laboral y el CCO	Parece lógico aceptar que la satisfacción laboral debería ser un determinante fundamental para el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) de los empleados. Los trabajadores satisfechos son más proclives a hablar en forma positiva acerca de la organización, a ayudar a otros y a ir más allá de las expectativas normales de su puesto, quizás porque desean ser recíprocos en cuanto a sus experiencias positivas.	Satisfacción laboral y satisfacción del cliente		
			Satisfacción laboral y ausentismo		
			Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo		

### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opinión que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

Nº	ITEMS	Dejar	Modificar	Eliminar	Observación
01	¿Considera usted que existe un compromiso o identificación de los empleados con la empresa?	✓			
02	¿Cree usted que es importante que para lograr las metas de la organización el empleado deba estar comprometido con su trabajo?	✓			
03	¿Considera usted que la empresa SECURGRAMA valora la contribución del empleado?	✓			
04	¿Cree usted que la empresa SECURGRAMA se ocupa del bienestar de sus trabajadores?	✓			
05	¿Cree usted que los empleados sienten satisfacción y entusiasmo con el trabajo que realizan dentro de SECURGRAMA?	✓			
06	¿Considera usted que los empleados comprometidos sienten pasión por las labores que realizan dentro de su centro de trabajo?	✓			
07	piensa usted que los empleados insatisfechos dentro de un ambiente de trabajo optan por abandonar la organización?	✓			
08	¿Considera usted que la salida o renuncia de un empleado se debe a que no existe un buen ambiente laboral?	✓			
09	¿Considera usted que los trabajadores pueden proponer alternativas que mejoren las condiciones laborales?	✓			

10	¿Piensa usted que la empresa SECURGRAMA acepta las sugerencias de los trabajadores en torno a las mejoras que debe hacer?	✓			
11	¿Cree usted que existe lealtad tanto de los empleados como de los altos mandos dentro de la empresa SECURGRAMA?	✓			
12	¿Considera usted que la lealtad es un acto de profundo compromiso de los colaboradores hacia su centro de trabajo?	✓			
13	¿Piensa usted que la satisfacción del empleado es importante para que el cliente también encuentre satisfacción en lo que la empresa SECURGRAMA le ofrece?	✓			
14	¿Cree usted que un cliente satisfecho ayuda con el crecimiento de la organización?	✓			
15	¿Piensa usted que la empresa admite la ausencia de sus colaboradores sin motivo alguno?	✓			
16	¿Sabe usted si los empleados de SECURGRAMA que no estén satisfechos optan por ausentarse constantemente de su lugar de trabajo?	✓			
17	¿Considera usted que dentro de la empresa SECURGRAMA existen colaboradores que tienen comportamientos que para la organización son indeseables?	✓			
18	¿Cree usted que, las anomalías laborales se dan por la inexistencia de un adecuado control?	✓			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN**

CRITERIOS	APRECIACIÓN CALIFICATIVA POR RUBROS			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de redacción de los ítems	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Apreciación cualitativa general del instrumento

*Bueno*

Observaciones:

*Aplicable*

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

MBA Michel J. Mendez Escobar

DNI: 10797162

## CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	M.B.A. FALCONI ATOCHE JHON HAYROL
PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
ESPECIALIDAD	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A.
CARGO	JEFE DE UNIDAD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACION PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SECURGRAMA S.R.L, CHICLAYO, PERIODO, 2019.

NOMBRE DEL TESISISTA	Dávila Muguerza Robert Misael
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de Motivación y satisfacción laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recolectar datos de los trabajadores de la empresa SECURGRAMA S.R.L. Chiclayo, periodo 2019.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables

### VARIABLE: MOTIVACIÓN



Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos	escala
<b>Motivación</b>  Chiavenato (2019) nos dice: "De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos a una tendencia concreta, a un comportamiento específico" (p.41).	Ciclo motivacional	Empieza con el surgimiento de una necesidad. Una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio, ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o liberarlo de la incomodidad y el desequilibrio, si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad	Equilibrio interno	Encuesta Cuestionario	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Siempre 5. Casi siempre
			Estimulo o incentivo		
			Necesidad		
	Clima organizacional	Ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relacionan íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El termino clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.	Comunicación		
			Percepción		
			Barreras en la comunicación		
	Capital humano	Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital vale más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además de hacerla más ágil y competitiva. Por tanto, ese capital vale más en la medida en que influya en las acciones y destinos de la organización.	Información		
			Recompensas		
			Competencias		

## INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opinión que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

N°	ITEMS				
		Dejar	Modifica r	Elimina r	Observació n
01	¿Considera usted que el equilibrio interno es parte fundamental para que los empleados cumplan con su labor en la empresa SECURGRAMA S.R.L.?	x			
02	¿Cree usted que a través del equilibrio interno el trabajador puede alcanzar su realización persona?	x			
03	¿Considera usted que la empresa SECURGRAMA S.R.L. incentiva de manera positiva para que sus colaboradores desarrollen mejor sus actividades?	x			
04	¿Cree usted que es importante que la empresa SECURGRAMA entregue algún tipo de estímulo o incentivo a sus trabajadores con el fin de obtener mejores resultados?	x			
05	¿Cree usted que la necesidad económica lleve a los trabajadores a abandonar su lugar de trabajo?	x			
06	¿Considera usted que la necesidad de abarcar mayor parte del mercado hace que la empresa SECURGRAMA opte por entregar algún incentivo a sus trabajadores?	x			
07	¿Piensa usted que en la empresa SECURGRAMA existe un clima organizacional agradable?	x			
08	¿Considera usted que la comunicación es clave fundamental para lograr trabajar en equipo?	x			
09	Piensa usted. ¿Que en su centro de trabajo existe una buena comunicación entre los directivos y empleados?	x			
10	¿Piensa usted que la percepción laboral positiva traerá consigo beneficios tanto para los empleados como para la empresa?	x			
11	¿Cree usted que dentro de la empresa existen barreras para tener una mejor comunicación?	x			
12	¿Considera usted que las barreras de comunicación son un obstáculo para que el mensaje de los directivos llegue de manera adecuada hacia todos los empleados?	x			
13	Piensa usted, ¿que en la empresa SECURGRAMA la información brindada por los jefes directos es clara y precisa?	x			
14	¿Cree usted que si no cuenta con una buena información podrá desarrollar bien sus actividades?	x			
15	¿Piensa usted es importante que la empresa recompense a un trabajador por su buen desempeño laboral?	x			
16	¿Considera usted que proporcionar incentivos promueve los objetivos de la organización?	x			
17	¿Piensa usted que la empresa SECURGRAMA ayuda a que sus trabajadores desarrollen habilidades y competencias?	x			
18	¿Cree usted que a través de las competencias se pueden crear talentos dentro de la organización?	x			

## VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos	escala
<p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>Para Robbins y Judge (2015) define que la satisfacción laboral es: Describe un sentimiento positivo acerca de su puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (p.74)</p>	Involucramiento en el trabajo	Mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal. Los empleados con un alto nivel de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan.	Compromiso organizacional	Encuesta Cuestionario	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Siempre 10. C asi siempre
			Apoyo organizacional percibido		
			Compromiso del empleado		
	Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos	¿Qué sucede cuando a los individuos les gusta su puesto de trabajo y cuando no les gusta? Un modelo teórico (el esquema de salida-voz-lealtad-negligencia) es útil para entender las consecuencias de la insatisfacción. La figura ilustra las cuatro respuestas de la estructura, las cuales difieren entre sí en dos dimensiones: constructivas / destructivas y activa/pasiva.	Salida		
			Voz		
			Lealtad		
	Satisfacción laboral y el CCO	Parece lógico aceptar que la satisfacción laboral debería ser un determinante fundamental para el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) de los empleados. Los trabajadores satisfechos son más proclives a hablar en forma positiva acerca de la organización, a ayudar a otros y a ir más allá de las expectativas normales de su puesto, quizás porque desean ser recíprocos en cuanto a sus experiencias positivas.	Satisfacción laboral y satisfacción del cliente		
			Satisfacción laboral y ausentismo		
			Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo		

### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opinión que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

Nº	ITEMS	Dejar	Modificar	Eliminar	Observación
01	¿Considera usted que existe un compromiso o identificación de los empleados con la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
02	¿Cree usted que es importante que para lograr las metas de la organización el empleado deba estar comprometido con su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
03	¿Considera usted que la empresa SECURGRAMA valora la contribución del empleado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
04	¿Cree usted que la empresa SECURGRAMA se ocupa del bienestar de sus trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
05	¿Cree usted que los empleados sienten satisfacción y entusiasmo con el trabajo que realizan dentro de SECURGRAMA?	<input checked="" type="checkbox"/>			
06	¿Considera usted que los empleados comprometidos sienten pasión por las labores que realizan dentro de su centro de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
07	¿piensa usted que los empleados insatisfechos dentro de un ambiente de trabajo optan por abandonar la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
08	¿Considera usted que la salida o renuncia de un empleado se debe a que no existe un buen ambiente laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>			

09	¿Considera usted que los trabajadores pueden proponer alternativas que mejoren las condiciones laborales?	x			
10	¿Piensa usted que la empresa SECURGRAMA acepta las sugerencias de los trabajadores en torno a las mejoras que debe hacer?	x			
11	¿Cree usted que existe lealtad tanto de los empleados como de los altos mandos dentro de la empresa SECURGRAMA?	x			
12	¿Considera usted que la lealtad es un acto de profundo compromiso de los colaboradores hacia su centro de trabajo?	x			
13	¿Piensa usted que la satisfacción del empleado es importante para que el cliente también encuentre satisfacción en lo que la empresa SECURGRAMA le ofrece?	x			
14	¿Cree usted que un cliente satisfecho ayuda con el crecimiento de la organización?	x			
15	¿Piensa usted que la empresa admite la ausencia de sus colaboradores sin motivo alguno?	x			
16	¿Sabe usted si los empleados de SECURGRAMA que no estén satisfechos optan por ausentarse constantemente de su lugar de trabajo?	x			
17	¿Considera usted que dentro de la empresa SECURGRAMA existen colaboradores que tienen comportamientos que para la organización son indeseables?	x			
18	¿Cree usted que, las anomalías laborales se dan por la inexistencia de un adecuado control?	x			

#### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	APRECIACIÓN CALIFICATIVA POR RUBROS			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x			
Calidad de redacción de los ítems	x			
Pertinencia de las variables con los indicadores	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación cualitativa general del instrumento

Observaciones:

HAY SUFICIENCIA

Firma del Experto Informante.

## CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ROMERO AGUINAGA NERY IVAN ALEJANDRO
PROFESIÓN	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTICYACU, SANTA CRUZ, CAJAMARCA
CARGO	GERENTE MUNICIPAL

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACION PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SECURGRAMA S.R.L, CHICLAYO, PERIODO, 2019.

NOMBRE DEL TESISISTA	Dávila Muguerza Robert Misael
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de Motivación y satisfacción laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recolectar datos de los trabajadores de la empresa SECURGRAMA S.R.L. Chiclayo, periodo 2019.

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**  
 EVALUE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables

### VARIABLE: MOTIVACIÓN

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos	escala
<b>Motivación</b>  Chiavenato (2019) nos dice: "De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos a una tendencia concreta, a un comportamiento específico" (p.41).	Ciclo motivacional	Empieza con el surgimiento de una necesidad. Una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio, ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o liberarlo de la incomodidad y el desequilibrio, si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad	Equilibrio interno	Encuesta Cuestionario	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Siempre 5. Casi siempre
			Estímulo o incentivo		
			Necesidad		
	Clima organizacional	Ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relacionan íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El termino clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.	Comunicación		
			Percepción		
			Barreras en la comunicación		
	Capital humano	Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital vale más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además de hacerla más ágil y competitiva. Por tanto, ese capital vale más en la medida en que influya en las acciones y destinos de la organización.	Información		
			Recompensas		
			Competencias		

### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opinión que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

N°	ITEMS				Observación
		Dejar	Modificar	Eliminar	
01	¿Considera usted que el equilibrio interno es parte fundamental para que los empleados cumplan con su labor en la empresa SECURGRAMA S.R.L?		X		Explicar equilibrio interno
02	¿Cree usted que a través del equilibrio interno el trabajador puede alcanzar su realización persona?		X		Explicar equilibrio interno
03	Considera usted que la empresa SECURGRAMA S.R.L. incentiva de manera positiva para que sus colaboradores desarrollen mejor sus actividades?	X			
04	¿Cree usted que es importante que la empresa SECURGRAMA entregue algún tipo de estímulo o incentivo a sus trabajadores con el fin de obtener mejores resultados?	X			
05	¿Cree usted que la necesidad económica lleve a los trabajadores a abandonar su lugar de trabajo?	X			
06	¿Considera usted que la necesidad de abarcar mayor parte del mercado hace que la empresa SECURGRAMA opte por entregar algún incentivo a sus trabajadores?	X			
07	¿Piensa usted que en la empresa SECURGRAMA existe un clima organizacional agradable?	X			
08	Considera usted que la comunicación es clave fundamental para lograr trabajar en equipo?	X			
09	Piensa usted. Que en su centro de trabajo existe una buena comunicación entre los directivos y empleados?	X			
10	Piensa usted que la percepción laboral positiva traerá consigo beneficios tanto para los empleados como para la empresa?	X			
11	Cree usted que dentro de la empresa existen barreras para tener una mejor comunicación?	X			
12	Considera usted que las barreras de comunicación son un obstáculo para que el mensaje de los directivos llegue de manera adecuada hacia todos los empleados?	X			
13	Piensa usted, ¿que en la empresa SECURGRAMA la información brindada por los jefes directos es clara y precisa?	X			
14	Cree usted que si no cuenta con una buena información podrá desarrollar bien sus actividades?	X			
15	Piensa usted es importante que la empresa recompense a un trabajador por su buen desempeño laboral?	X			
16	Considera usted que proporcionar incentivos promueve los objetivos de la organización?	X			
17	¿Piensa usted que la empresa SECURGRAMA ayuda a que sus trabajadores desarrollen habilidades y competencias?	X			
18	Cree usted que a través de las competencias se pueden crear talentos dentro de la organización?	X			

## VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Técnicas e instrumentos	escala
<p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>Para Robbins y Judge (2015) define que la satisfacción laboral es: Describe un sentimiento positivo acerca de su puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (p.74)</p>	Involucramiento en el trabajo	Mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal. Los empleados con un alto nivel de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan.	Compromiso organizacional	Encuesta Cuestionario	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Siempre 10. Casi siempre
			Apoyo organizacional percibido		
			Compromiso del empleado		
	Efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos	¿Qué sucede cuando a los individuos les gusta su puesto de trabajo y cuando no les gusta? Un modelo teórico (el esquema de salida-voz-lealtad-negligencia) es útil para entender las consecuencias de la insatisfacción. La figura ilustra las cuatro respuestas de la estructura, las cuales difieren entre sí en dos dimensiones: constructivas / destructivas y activa/pasiva.	Salida		
			Voz		
			Lealtad		
	Satisfacción laboral y el CCO	Parece lógico aceptar que la satisfacción laboral debería ser un determinante fundamental para el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) de los empleados. Los trabajadores satisfechos son más proclives a hablar en forma positiva acerca de la organización, a ayudar a otros y a ir más allá de las expectativas normales de su puesto, quizás porque desean ser recíprocos en cuanto a sus experiencias positivas.	Satisfacción laboral y satisfacción del cliente		
			Satisfacción laboral y ausentismo		
			Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo		

### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opinión que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

N°	ITEMS	Dejar	Modificar	Eliminar	Observación
01	Considera usted que existe un compromiso o identificación de los empleados con la empresa?	x			
02	Cree usted que es importante que para lograr las metas de la organización el empleado deba estar comprometido con su trabajo?	x			
03	Considera usted que la empresa SECURGRAMA valora la contribución del empleado?	x			
04	Cree usted que la empresa SECURGRAMA se ocupa del bienestar de sus trabajadores?	x			
05	Cree usted que los empleados sienten satisfacción y entusiasmo con el trabajo que realizan dentro de SECURGRAMA?	x			
06	Considera usted que los empleados comprometidos sienten pasión por las labores que realizan dentro de su centro de trabajo?	x			
07	piensa usted que los empleados insatisfechos dentro de un ambiente de trabajo optan por abandonar la organización?	x			
08	Considera usted que la salida o renuncia de un empleado se debe a que no existe un buen ambiente laboral?	x			

09	Considera usted que los trabajadores pueden proponer alternativas que mejoren las condiciones laborales?	x			
10	Piensa usted que la empresa SECURGRAMA acepta las sugerencias de los trabajadores en torno a las mejoras que debe hacer?	x			
11	Cree usted que existe lealtad tanto de los empleados como de los altos mandos dentro de la empresa SECURGRAMA?	x			
12	Considera usted que la lealtad es un acto de profundo compromiso de los colaboradores hacia su centro de trabajo?	x			
13	Piensa usted que la satisfacción del empleado es importante para que el cliente también encuentre satisfacción en lo que la empresa SECURGRAMA le ofrece?	x			
14	Cree usted que un cliente satisfecho ayuda con el crecimiento de la organización?	x			
15	Piensa usted que la empresa admite la ausencia de sus colaboradores sin motivo alguno?	x			
16	Sabe usted si los empleados de SECURGRAMA que no estén satisfechos optan por ausentarse constantemente de su lugar de trabajo?	x			
17	Considera usted que dentro de la empresa SECURGRAMA existen colaboradores que tienen comportamientos que para la organización son indeseables?	x			
18	Cree usted que, las anomalías laborales se dan por la inexistencia de un adecuado control?	x			

#### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	APRECIACIÓN CALIFICATIVA POR RUBROS			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación cualitativa general del instrumento

EN LA ACTUALIDAD ES FACTOR IMPORTANTE DETERMINAR EL GRADO DE CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASI COMO EL GRADO DE SATISFACION DE LOS MISMOS, YA QUE SON ACTORES ACTIVOS DEL ÉXITO DE UNA EMPRESA.

\*\*Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones:

.....

.....  
 Romero Aguinaga N. Ivan Alejandro  
 DNI 46098106

### Anexo 3: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

SEÑOR:

**ROBERT MISAEL DAVILA MUGUERZA**

Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán.

Por Medio de la Presente me permito enviarle un cordial saludo, y a la vez informarle que Ud. ha sido **AUTORIZADO PARA REALIZAR SU TRABAJO DE TESIS**, consistente en: **APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SECURGRAMA S.R.L. - CHICLAYO** correspondiente al **PERIODO - 2019**, en esta Entidad, para lo cual se le brindara todas las facilidades necesarias para el Cumplimiento de sus Obligaciones Académicas en el Curso de **INVESTIGACIÓN III**.

Se expide el presente Documento para los fines que el interesado crea por conveniente.

**"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"**

El que suscribe, Gerente General de la Empresa SECURGRAMA S.R.L. con RUC  
N° 20348938704,

## **CERTIFICA**

Que, el Sr. **ROBERT MISAEL DAVILA MUGUERZA**, estudiante de la  
Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán; realizo  
su **TRABAJO DE TESIS**, consistente en la **APLICACIÓN DE UN PLAN DE  
MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SECURGRAMA S.R.L. - CHICLAYO**  
correspondiente al **PERIODO 2019**.

Se otorga el presente para los fines que crea por conveniente.

Chiclayo, 02 de Julio del 2019

  
SECURGRAMA S.R.L.  
Gerente General

## Anexo 4: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra
Aplicación de un plan de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEGURGRAMA S.R.L., Chiclayo, periodo 2019.	¿La aplicación de un plan de motivación mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, periodo 2019?	<p><b>General:</b> Determinar si la aplicación de un plan de motivación mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer de qué manera la motivación se relaciona con el involucramiento en el trabajo de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.</li> <li>2. Identificar la relación entre la motivación y los efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.</li> <li>3. Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral y el CCO de los trabajadores de la Empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, período 2019.</li> </ol>	<p>H1: La aplicación de un plan de motivación si mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, periodo 2019.</p> <p>H0: La aplicación de un plan de motivación no mejora la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Securgrama S.R.L., Chiclayo, periodo 2019.</p>	Motivación	Ciclo Motivacional	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Descriptiva explicativa y aplicativa</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, correlacional de corte transversal y enfoque cuantitativo.</p>	<p><u>Población:</u></p> <p>100 trabajadores de la empresa SEGURGRAMA E.S.R.L.</p> <p><u>Muestra:</u></p> <p>80 colaboradores de la empresa SEGURGRAMA E.S.R.L.</p>
					Clima organizacional		
					Capital Humano		
				Satisfacción laboral	Involucramiento en el trabajo		
					Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos		
					Satisfacción laboral y el CCO		

## Anexo 5: Declaración Jurada



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR Autor  Autores

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Escuela académico profesional

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

### DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO RURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informa de investigación titulado

“APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGURGRAMA S.R.L., CHICLAYO, PERIODO 2019”.

La misma que presento para optar el título de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informa de investigación citado, ha cumplido con rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atenta contra derechos de autor normados por ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

Dávila Muquerza Robert Misael

DNI N° 40063918



## Anexo 06: Resolución de Proyecto

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1607- FACEM-USS-2018.

Chiclayo, 12 de diciembre del 2018.

#### VISTO:

El oficio N° 0976-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 10 de diciembre del 2018, en donde la Directora de la EAP de Administración, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-II, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-II, de la EAP de Administración, modalidad semipresencial, a cargo de la docente Mg. BERTA TEOLINDA CABELLO MANCISIDOR, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Mg. Sandra Mary Guzmán  
SECRETARÍA ACADÉMICA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1607- FACEM-USS-2018.**

<b>N°</b>	<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Titulo de investigación</b>	<b>Líneas de investigación</b>
<b>1</b>	<b>ARIZOLA CABANILLAS JOSÉ ORLANDO</b>	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y PROPUESTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA DE LA MOLINA, LIMA- 2018	<b>TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>
<b>2</b>	<b>CABANILLAS SUASNABAR, PEDRO FRANCISCO</b>	CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN TIENDA PROMART DE SANTA CLARA. LIMA - 2018	<b>GESTIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>
<b>3</b>	<b>DÁVILA MUGUERZA ROBERT MISAEAL</b>	APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACION PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SECURGRAMA S.R.L, CHICLAYO, 2019	<b>GESTIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>
<b>4</b>	<b>TORRES ABAD, ANGÈLICA ENEDINA</b>	RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ASISTENTES DE OPERACIONES EN LA CAJA HUANCAYO. JUNÍN 2018.	<b>TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>

## Anexo 07: T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de octubre de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

El suscrito:

Dávila Muguerza Robert Misael con DNI 40063918. En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGURGRAMA S.R.L., CHICLAYO, PERIODO, 2019. Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
DÁVILA MUGUERZA ROBERT MISAEAL	40063918	

## Anexo 08: Fotografías de aplicación del instrumento



**Figura 6** Encuesta a los trabajadores de la empresa



**Figura 7** Entrevista al administrador de la empresa



**Figura 8** *Entrevista a la administradora de la empresa*

## Anexo 09: Reporte TURNITIN

### APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGURGRAMA S.R.L., CHICLAYO, PERIODO, 2019.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	fernandorz.wordpress.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	redt1itsct.blogspot.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	coggle.it Fuente de Internet	<1%

## Anexo 10: acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0951-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, Robert Misael Dávila Muguerza, con su tesis Titulada : APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEGURGRAMA S.R.L., CHICLAYO, PERIODO,2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 17 de noviembre del  
2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several large, overlapping loops and curves, positioned above a horizontal line.

Dr. Abraham José García  
Yovera

DNI N°  
80270538

Escuela Académico Profesional de  
Administración.