



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO  
FERRETERIAS EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**MONDRAGÓN GUILLERMO KELVIN EDWINSON**

**ORCID 0000-0002-8900-1821**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ JOSÉ FERNANDO**

**ORCID 0000-0002-6443-1497**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Mondragón Guillermo, Kelvin Edwinson

ORCID: 0000-0002-8900-1821

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Tumbes, Perú.

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Tumbes, Perú.

### **JURADO**

Meza De Los Santos, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**MG. MEZA DE LOS SANTOS JUAN PABLO  
PRESIDENTE**

**MG. MORILLO CAMPOS YULY YOLANDA  
MIEMBRO**

**MG. ESPINOZA OTOYA VÍCTOR HUGO  
MIEMBRO**

**MG. ESCOBEDO GÁLVEZ JOSÉ FERNANDO  
ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra casa de estudios ULADECH – CATÓLICA por formarnos como profesionales.

A las Mypes, por permitirme realizar mi investigación.

Al DTI Escobedo Gálvez, José F. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a nuestro creador, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros maestros que, en este andar por la vida, influyen con sus lecciones y experiencias en formarnos como unas personas de bien y preparados para los retos que pone la vida.

A mis padres, con todo cariño y nuestro afecto para las personas que hicieron todo en la vida para que nosotros pudiéramos lograr nuestros sueños.

## RESUMEN

La investigación cuyo título se denomina: “Caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018”. Se realizó con la intención de determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018, en dicho estudio se aplicó un diseño no experimental de corte transversal, en la cual fueron participes 28 trabajadores de las 14 Mypes en estudio del distrito de Tumbes, a los cuales se les aplicó 2 cuestionarios con preguntas cerradas con el propósito de dar respuesta a la formulación del problema: ¿Cuál es la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018?. Respecto a los resultados obtenidos en esta investigación, en la motivación de los trabajadores encuestados, se obtuvo un nivel de logro del 70% y por otro lado en la satisfacción laboral se obtuvo un nivel de 64%, concluyéndose así que la motivación de los trabajadores de las Mypes es percibida como buena, pero deberá mejorarse en las necesidades de estima, por otro lado, también se concluye que la satisfacción laboral es percibida regular por los trabajadores y que deben mejorar en todos los aspectos que son parte de la satisfacción de los trabajadores, principalmente en temas de política y organización de las Mypes.

***Palabras clave:*** *motivación y satisfacción laboral.*

## ABSTRACT

The research whose title is called: "Characterization of the motivation and job satisfaction of MSM workers - Hardware stores in the district of Tumbes, 2018". It was carried out with the intention of determining the characterization of the motivation and job satisfaction of workers in the Mypes - Hardware stores in the district of Tumbes, 2018, in this study a non-experimental cross-sectional design was applied, in which they were 28 workers from the 14 Mypes in the Tumbes district study participated, to which 2 questionnaires with closed questions were applied in order to respond to the formulation of the problem: What is the characterization of the motivation and job satisfaction of workers in the Mypes - hardware stores in the district of Tumbes, 2018 ?. Regarding the results obtained in this research, in the motivation of the workers surveyed, an achievement level of 70% was obtained and on the other hand, in job satisfaction a level of 64% was obtained, thus concluding that the motivation of the workers of MSEs is perceived as good, but the needs for esteem should be improved, on the other hand, it is also concluded that job satisfaction is perceived regularly by workers and that they should improve in all aspects that are part of the satisfaction of employees. workers, mainly in matters of politics and organization of MSEs.

***Keywords:*** *motivation and job satisfaction.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO .....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	8
2.1.3. Antecedentes locales .....	11
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	15
2.2.1. Motivación laboral.....	15
2.2.2. Satisfacción laboral.....	20
2.2.3. Mypes.....	25
2.2.4. Ferretería.....	27
III. HIPÓTESIS .....	28



IV. METODOLOGÍA .....	29
4.1. Diseño de investigación .....	29
4.2. Universo, población y muestra .....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
4.5. Plan de análisis.....	32
4.6. Matriz de consistencia.....	33
4.7. Principios éticos .....	34
V. RESULTADOS.....	35
5.1. Resultados.....	35
5.1.1. Dimensiones de la variable motivación laboral .....	35
5.1.2. Dimensiones de la variable satisfacción laboral .....	40
5.2. Análisis de resultados.....	49
5.2.1. Según dimensiones de la variable motivación: .....	49
5.2.2. Según dimensiones de la satisfacción laboral. ....	51
VI. CONCLUSIONES .....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS .....	61
Anexo 01: Encuesta de motivación.....	61
Anexo 02: Encuesta de satisfacción laboral .....	62
Anexo 03: Turnitin .....	63
Anexo 04: Fotos .....	64
Anexo 05: Matriz de validación .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Necesidades fisiológicas .....	35
<b>Tabla 2.</b> Necesidades de seguridad .....	36
<b>Tabla 3.</b> Necesidades sociales.....	37
<b>Tabla 4.</b> Necesidades de estima .....	38
<b>Tabla 5.</b> Necesidades de Autorrealización .....	39
<b>Tabla 6.</b> Sueldos y beneficios .....	40
<b>Tabla 7.</b> Políticas de la empresa.....	41
<b>Tabla 8.</b> Relaciones con los compañeros de trabajo .....	42
<b>Tabla 9.</b> Ambiente físico .....	43
<b>Tabla 10.</b> Supervisión.....	44
<b>Tabla 11.</b> Status .....	45
<b>Tabla 12.</b> Crecimiento, madurez y consolidación .....	46
<b>Tabla 13.</b> Nivel de motivación.....	47
<b>Tabla 14.</b> Nivel de satisfacción laboral .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Necesidades fisiológicas.....	35
<b>Figura 2.</b> Necesidades de seguridad.....	36
<b>Figura 3.</b> Necesidades sociales .....	37
<b>Figura 4.</b> Necesidades de estima.....	38
<b>Figura 5.</b> Necesidades de Autorrealización.....	39
<b>Figura 6.</b> Sueldos y beneficios.....	40
<b>Figura 7.</b> Políticas de la empresa .....	41
<b>Figura 8.</b> Relaciones con los compañeros de trabajo.....	42
<b>Figura 9.</b> Ambiente físico .....	43
<b>Figura 10.</b> Supervisión .....	44
<b>Figura 11.</b> Status .....	45
<b>Figura 12.</b> Crecimiento, madurez y consolidación.....	46
<b>Figura 13.</b> Nivel de motivación .....	47
<b>Figura 14.</b> Nivel de satisfacción laboral.....	48

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad una buena motivación por parte de los administradores y dueños de las Mypes, siempre va a generar una excelente satisfacción de sus trabajadores, hacer un estudio es de mucha importancia para que microempresarios y su personal de trabajo puedan afrontar y superar los obstáculos de la competencia, ya que día a día estamos en un mundo de competitividad empresarial. Un administrador motivador siempre va a tener satisfecho a su personal debido a que genera confianza en ellos, muchas Mypes en estos tiempos no utilizan la motivación, ya que esta es un elemento de mucha importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en el cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que desempeñamos, la labor ocupa la mayor parte de nuestras vidas y la satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compromete tanto al trabajador como a la empresa ya que es un beneficio cuyos frutos se dirigirán principalmente a la empresa.

A nivel mundial en países del “*viejo mundo*” se realizó un estudio a trabajadores de diferentes Mypes, donde el resultado que obtuvo sobre la perspectiva de sus trabajadores sobre el nivel motivacional y satisfacción laboral, un 40% se sienten infravalorados y pocos tomados en cuenta en las

Mypes donde trabajan, esto genera que las posibilidades de aquellos trabajadores busquen otros empleo que les devuelva las ganas de seguir trabajando, el 70% de los trabajadores reconoce que si se sentirían a gusto en su trabajo, sí se les motivara dentro de la Mypes donde laboran. Más el 60% de las personas afirman que un programa de incentivos o beneficios sociales que contribuyen a no dejar el trabajo y seguir laborando satisfactoriamente, esto para las empresas es un dato a tener en cuenta, ya que es de importancia y retener un talento que puede generar un 25% y 85% de incrementos para la empresa. Esto también genera una perspectiva para las Mypes sobre el nivel de motivación y satisfacción laboral de sus trabajadores, donde el 56% de los responsables de gestión de personal están preocupados porque sus empleados no abandonen la Mypes, el 89% considera la razón principal por la cual sus trabajadores abandonan el trabajo es porque desean optar un salario por as elevado y el 86% de empresas tiene sistema de incentivos y reconocimientos de sus trabajadores. (Remicaempleo, 2016)

En América latina países como México el 12% de los trabajadores de las Mypes están completamente satisfechos con sus empleos, un 60% están desconectados y un 28% repudia su trabajo, debido a que no se sienten motivados antes y durante de hacer sus labores. La economía más grande

Brasil, tiene los trabajadores más felices con un impresionante 27%, el 62% esta desconectado (se sienten desacoplados) y el 12% no les gusta su trabajo, los números de Brasil que cualquier otro país de Europa, son los mejores. Seguido de EE. UU con un 30% de trabajadores conformes con su trabajo, un 52% está desconectado y un 18% no se encuentran satisfechos y por último Panamá donde el 37% ama a su trabajo, el 51% está desconectado y el 12% está muy descontento con su trabajo, debido a su importancia la motivación y satisfacción laboral de sus trabajadores. (Forbes, 2016)

En el Perú una encuesta realizada a diferentes Mypes un 45% admitió no estar conforme con su trabajo por problemas de motivación, así mismo un 52% de encuestados afirmó que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en las empresas donde trabajan, en contraparte con el 7% donde dicen que sus ideas y opiniones se consideran “muy valoradas”, el apoyo que reciben para alcanzar sus objetivos el 41% es bajo, por lo tanto el 28% es bueno y el 21% excelente, este estudio realizado en el Perú permitió conocer la importancia de la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes. (Amayo, 2017)

Así mismo se realizó un estudio en nuestra ciudad de Tumbes, dando resultados desfavorables respecto a la motivación donde el 68% de los

encuestados se ubicaron en el nivel más bajo y en cuanto a satisfacción laboral se encontró que un promedio del 48% de satisfacción, esto quiere decir que no se aplica la motivación la cual es importante para la satisfacción laboral en las empresas de nuestro departamento. Debido a este problema se investigará todo lo relacionado a la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes Sector Comercio - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes 2018.

En base a esta situación se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la caracterización de la Motivación y la Satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes del sector comercio - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes 2018? Para dar respuesta al problema de investigación se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes del sector comercio - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018. Para el desarrollo de la investigación se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la motivación en los trabajadores Mypes del sector comercio - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018. Describir las características de la satisfacción laboral en los trabajadores Mypes del sector comercio - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018.

Finalmente, esta investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes Sector Comercio - Rubro Ferreterías en el distrito Tumbes, 2018, del mismo modo que permitirá que los administradores y empresarios tomen decisiones respecto a la motivación y la satisfacción de sus trabajadores en las Mypes, ya que ambas partes actúan en el desarrollo de la comunidad empresarial. También se justifica porque servirá de base para futuras investigaciones y otros estudios. Por último, esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa, quien con la aplicación de una buena motivación generará una buena satisfacción laboral, así elevando el rendimiento empresarial en las Mypes.



## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

- Guerra (2017) en su investigación titulada: “*Relación de la satisfacción laboral y compensaciones económicas con la rotación del personal de las empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos cosméticos en la ciudad de Guatemala 2014*”, podemos apreciar: El estudio tuvo como objetivo investigar la relación que existente entre la satisfacción laboral y compensaciones económicas con la rotación del personal de las empresas en la ciudad de Guatemala”. La muestra de su investigación estuvo compuesta por una población 213 trabajadores divididos en tres grupos: personal de recursos humanos, supervisores de ventas y vendedores, de distinto sexo, edad y experiencia. Se utilizó el método científico de investigación, a través de sus distintas etapas, la cual del mismo modo se utilizó el procedimiento diacrónico dando a explicar los sucesos del 2016 y comparándolos con los sucesos años 2013, 2014 y 2015; que se han presentado anteriormente. Así mismo llegando a las siguientes conclusiones: Se determinó que el nivel de satisfacción del personal del área de ventas es bajo debido al inadecuado sistema de compensaciones dentro de las empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos cosméticos, ya que la remuneración global que recibe el empleado no cubre las necesidades planteadas por cada trabajador, incidiendo en las renuncias de fuerza de trabajo productiva e incumpliendo las metas de ventas proyectadas. Por otro lado, refleja un índice de rotación

de personal promedio del 16.24%, demostrando de esta forma, que el deseo de obtener mejor remuneración disminuye la estabilidad laboral en una empresa. Esto considerando que el porcentaje de renunciadas en las empresas es de 89% y el porcentaje de despidos es de 11%.

- Calderon (2017) En su investigación titulada: *“Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz – Bolivia”*, su investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal que laboran en la empresa, estudiando teniendo como muestra una población conformada por 150 personas. Se utilizó el diseño no experimental - corte Transversal o Transaccional. El cual llegó a las siguientes conclusiones: Se concluyó que el porcentaje de nivel de motivación supera al nivel de satisfacción debido a que la motivación, así como la satisfacción laboral se relacionan de acuerdo a los factores intrínsecos que son los primordiales y sobreponen a los extrínsecos. En cuanto a la variable satisfacción laboral, el componente de retribución económica o el ingreso percibido por el trabajo está generando cierta insatisfacción entre los empleados de la empresa.
- Valencia (2014) En su investigación titulada: *“Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”*, por objetivo definir un análisis de los aspectos relacionados al clima organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores, con la finalidad de proponer una serie de alternativas de mejora, que sirvan de guía a los dirigentes de la empresa, para el desarrollo de esta investigación se utilizó el método descriptivo, tuvo una población en estudio conformada

por 96 trabajadores, los cuales se les aplicó una encuesta de 41 preguntas, de esa manera se llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados de las encuestas permitieron detectar las inconformidades del personal de la empresa, en relación a la satisfacción laboral, lo que permitió al investigador la elaboración de un plan de mejora de la satisfacción del personal. El evaluar el desempeño a través de la satisfacción laboral resulta de interés para la empresa, la misma que tienen como misión esencial brindar servicios de análisis de laboratorio clínico. Las dimensiones que más incidieron en la satisfacción laboral están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores que demuestran un bajo nivel de satisfacción y desempeño por parte de los empleados de los Laboratorios Ecu-American indicando un porcentaje menor del 50% que se considera como promedio, de acuerdo a la escala de Aon Hewitt.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

- Julca (2017) En su investigación titulada: *“Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015”*, dicha investigación tiene las siguientes características: Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de transportes Piura. Se midieron las dimensiones de la motivación tales como autonomía, identidad, importancia variedad de las tareas y de la satisfacción laboral son: satisfacción con la supervisión participación en la organización, satisfacción con las remuneraciones y la

prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo, satisfacción con la calidad de producción en el trabajo, satisfacción con las relaciones interpersonales de los trabajadores ~e los trabajadores. Se aplicó un cuestionario estructurado en tres partes: una parte sobre las características demográficas y socioeconómicas; la segunda parte sobre la motivación y la tercera sobre la satisfacción laboral. El cuestionario se aplicó a 65 trabajadores bajo la modalidad de encuesta. Finalmente, la investigación concluye que existe una relación directa como significativa (Sig.>0.05) con la motivación laboral.

- Campos (2016) En su investigación titulada: “*Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo, 2016*”, dicha investigación tiene las siguientes características: Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa de negociación agrícola, la muestra en estudio, estuvo conformada por población de 72 trabajadores que cumplieron con los criterios de elegibilidad seleccionando una muestra probabilística. El tipo de estudio en esta investigación fue no experimental, transversal, descriptiva del distrito de Íllimo en marzo de 2016”. Llegando a las siguientes conclusiones: La autora afirma que los resultados revelaron que en la mayoría de los trabajadores (60%) se encuentran insatisfechos, no se sienten cómodos consigo mismos al realizar las actividades a cargo, manifiestan que las tareas que realizan no cubre sus expectativas económicas, no existe buena relación entre trabajadores, muestran desagrado que les limiten en el trabajo

para no reconocer horas extras, no les gusta las actividades que realizan, se sienten descontentos porque el jefe no valora el esfuerzo que ponen en el trabajo. Se concluye que la mayor parte de los trabajadores se encuentran insatisfechos (60%), siendo estos más vulnerables a la renuncia del empleo, crear un clima desagradable entre trabajadores y manifestando dicha insatisfacción. Además, según las condiciones sociodemográficas se encontró que el 50% de los trabajadores de 20-30 años están insatisfechos, los varones muestran mayor insatisfacción (51%).

- García & Gonzales (2018) En su investigación titulada: *“Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018”*, tuvieron como objetivo general explicar si existe una semejanza positiva formidable, directa y significativa en la motivación laboral y el compromiso organizacional, en cuanto al diseño de esta fue cuantitativa - descriptiva, correlacional, no experimental y trasversal. En su estudio los autores García & Gonzales, (2018) nos dicen que: Tuvieron una población en observación de 301 trabajadores, a los cuales se les aplicó un instrumento con gradación de Likert, tanto para la variable de motivación laboral y la variable compromiso organizacional. En dicha investigación se llegó a la siguiente conclusión: Que, si la motivación laboral mejoraría, también lo haría el compromiso organizacional; en situación contraria, ambas empeorarían, eso es lo que demuestra una relación lineal.

### 2.1.3. Antecedentes locales

- Villarreal (2016) En investigación titulada: “*Relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016*”, dicha investigación tiene las siguientes características: su objetivo fue comprobar si existe una relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral de sus trabajadores, el estudio de esta investigación fue de tipo cuantitativo de nivel narrativo - correlacional, con un diseño no experimental – transversal. Su estudio tuvo una población de 171 trabajadores, a quienes se le aplicó dos cuestionarios: ML-05 que mide motivación de logro y SL-SPC que mide satisfacción laboral; para análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y el programa informático Microsoft –Excel 2013. Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlacional de Spearman, tratando de encontrar si existe relación significativa entre motivación de logro y la satisfacción laboral de sus trabajadores. Se llegó a las siguientes conclusiones: Si existe relación significativa entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes en el año 2016. El nivel de motivación de logro de los trabajadores se ubica en un nivel bajo”. En el área de satisfacción laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial, 2016 se ubican en un nivel promedio.
- Carriilo & Sandoval (2017) En su investigación titulada: “*Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de los establecimientos de hospedaje del distrito de Tumbes – 2016*”, dicha investigación tiene las

siguientes características: su investigación tuvo como propósito general determinar cómo es la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en los establecimientos de hospedaje del distrito de Tumbes-2016. El tipo de investigación utilizada fue: Descriptiva, de diseño transversal y no experimental, se aplicó los métodos inductivo-deductivo y analítico sintético, se aplicó la técnica de encuesta, entrevista y la observación. La presente investigación se ha dedicado al análisis de cómo es la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en empresas del sector hotelero del Distrito de Tumbes, llevado a cabo a un grupo de ocho empresas del sector. Mediante la aplicación de dos encuestas; diseñada mediante 24 preguntas representadas en cinco indicadores, para el respectivo análisis se emplearon herramientas estadísticas para la tabulación e interpretación de los resultados. Los resultados más relevantes fueron afirmar que la motivación y el desempeño laboral son positivas en los establecimientos de hospedaje del Distrito de Tumbes, ya que el 90% está de acuerdo con su remuneración, el 69% está de acuerdo con sus bonificaciones, el 86% está de acuerdo con sus incentivos, el 87% está conforme con los premios y el 95% está de acuerdo con los reconocimientos que recibe esto es muy importante y que todos los trabajadores de hospedajes deben estar motivados para lograr la eficiencia de los mismos. La motivación para los colaboradores de los establecimientos de hospedaje del Distrito de Tumbes, es fundamental para el desarrollo de sus actividades, únicamente se debe fortalecer esta herramienta para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor

desempeño laboral en su área de trabajo. Creando programas de incentivos atractivos para incrementar su grado de motivación y realicen sus actividades con entusiasmo.

- Ruiz (2015) En investigación titulada: *“Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015”* su investigación tiene las siguientes características: La creciente importancia de la productividad y la competitividad laboral, ha obligado a las empresas y organismos públicos y privados a asumir el compromiso de mejorar continuamente su recurso humano, Las empresas que actúan bajo el enfoque sistémico, constituyen sistemas abiertos, conformado por un grupo de recursos organizacionales llamados también factores productivos en la que se destaca el factor humano por su gran importancia y preponderancia sobre los demás. Uno de los problemas básicos de cualquier organización es cómo motivar al trabajador, en una sociedad moderna esto no es tarea fácil, esta realidad no es ajena en la Universidad Nacional de Tumbes, La investigación se planteó el siguiente problema: ¿En qué medida la motivación influye en el desempeño laboral?, el objetivo general fue el “Determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes” y los objetivos específicos: “Analizar los factores motivacionales aplicados en las diferentes unidades orgánicas administrativas de la Universidad Nacional de Tumbes” y el segundo “Describir los componentes del desempeño laboral”. Se aplicó un cuestionario con 16 preguntas a una



muestra de 47 trabajadores. Las conclusiones de la investigación fueron que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral observándose que el 38.3% de los trabajadores presentan un nivel alto motivacional que influye en el desempeño laboral en un 86.4%. Los objetivos específicos fueron que los factores que mayor incidencia tienen sobre la variable motivación son las remuneraciones en primer lugar, seguido del indicador condiciones de trabajo, el grado de compañerismo, en cuanto a la capacitación con un indicador bastante bajo. Concluimos que la relación de influencia en el desempeño laboral muestra indicadores bajos para la calidad de trabajo, seguido de la productividad, a diferencia de la interacción social y cumplimiento de metas.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

### **2.2.1. Motivación laboral.**

**2.2.1.1. Definición:** La palabra motivación deriva de los términos latinos “*motus*” (moverse) y “*motio*” (movimiento). Esta palabra nos define que: “Son aquellas cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos”. (Ecu red, 2019)

De acuerdo a (Merino, 2012) nos dice: “Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a la persona a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados, está asociada a la voluntad y al interés”. En otras palabras, se puede definir a la motivación como: “La voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertos objetivos y metas”.

**La motivación laboral:** Tal como se puede explicar, es aquella capacidad que tienen los dirigentes de las empresas para mantener una estimulación positiva en sus trabajadores en relación a todas las actividades que se están realizando para llevarse a cabo los objetivos establecidos por la misma, es decir en relación a lo que se está trabajando. (Zambrano, 2017)

### **2.2.1.2. Clasificación de la motivación**

La motivación se ha clasifica en:

- **Motivación Intrínseca:** Este tipo de motivación se encuentra relacionada con nuestro desarrollo personal y los logros obtenidos (autorrealización). En este proceso, el trabajador siente placer y

satisfacción con la tarea delegada en su trabajo y hace lo que le gusta, fuera de los incentivos laborales.

- **Motivación extrínseca:** Es el tipo de motivación que no nace propiamente de las personas, sino que los factores exteriores intervienen en las personas, así mismo se suelen asociar a lo que verdaderamente nos motiva como, por ejemplo: premios, distinciones, incentivos y recompensas, por el inicio y fin de un determinado trabajo.
- **Motivación positiva:** Es aquel procedimiento mediante el cual una persona en un inicio es incitada a efectuar una labor o aprender experiencias nuevas, ya que en un inicio no se sienta conforme, pero al terminar la labor existe una recompensa física o psicológica, para que el individuo lo realice continuamente, hasta hallar un agrado en ella o adquiera un hábito.
- **Motivación negativa:** Según (Streams, 2014) Esta referida al procedimiento en cual una o varias personas inician o se conservan adheridas a una conducta para evitar resultados desagradables, tanto externamente como sanciones, maltratos o interna lo cual este proceso impide esa sensación de fracaso. (Allen, 2018)

### **2.2.1.3. La motivación y los factores que influyen según la teoría Maslow.**

Esta teoría mejor conocida sobre la motivación es la de la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow en el año 1943 nos dice que a medida que las personas cumplen todas sus necesidades, van apareciendo más necesidades, aquí planteó la hipótesis de que dentro de cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades:

- **Fisiológicas:** Se refieren a las necesidades netamente básicas de carácter esencial para la supervivencia del ser humano en la cual incluye necesidades como el hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
- **Seguridad y protección:** Una vez cubierta todas nuestras necesidades primarias, aparecen las necesidades secundarias en las cuales están: estabilidad laboral, los ingresos, el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- **Sociales:** Son de aspectos sociales se les puede llamar necesidades de tercera categoría, donde podemos encontrar: el afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad. Se relaciona con las emociones de las personas.
- **Estima:** Aquí se refleja el afán de las personas por crecer, dentro de esta necesidad encontramos factores internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y los factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.
- **Autorrealización:** Cuando todas necesidades están satisfechas, aquí empieza el paso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

#### **2.2.1.4. Importancia de la motivación laboral.**

De acuerdo con (Jesús, 2015) nos dice que, en el pasado, las organizaciones no le tomaban mucha importancia a la motivación en sus trabajadores por lo que esta era considerada sin sentido y una total pérdida de tiempo.

Haciendo que muchas de las empresas se hayan quedado en el atraso y quedándose fuera de la competencia, a medida que esta ha ido creciendo el mercado laboral se ha ido dando valor a la importancia de tener trabajadores motivados, se mencionará los siguientes puntos de importancia para la empresa:

- **Aumenta el compromiso mejora su imagen:** Si valoramos a nuestros trabajadores haremos que estos se encuentren a gusto y se sientan comprometidos con ella, su imagen mejoraría tanto por el simple hecho de hacerlos sentir identificados.
- **Aumenta el rendimiento laboral:** Si se motiva los trabajadores constantemente su rendimiento aumentará porque se sienten mejor y encuentran un mayor gusto en su trabajo, haciéndolo con mayor eficacia.
- **Disminución de inconvenientes:** Es muy importante motivar a los trabajadores así podemos evitar que los trabajadores se sientan desmotivados ya que pueden ser propensos dentro de la empresa a tener enfermedades, accidentes, impuntualidades, crear un mal clima, rivalidades, etc.
- **Mayor competitividad empresarial:** Las empresas son mucho más competitivas que otras, debido a que sus trabajadores rinden más, tienen más y las mejores ideas, se sienten a gusto con su trabajo y dan lo máximo y mejor de sí mismos.
- **Mejor de imagen de la empresa en la sociedad:** Lo que conduce a mejorar su imagen para atraer talentos o empleados valiosos. Tan

importante es saber retener los talentos como captarlos, por ello hay que diseñar estrategias para ambas cosas, y sin duda la motivación las lleva necesariamente a las dos.

#### **2.2.1.5. Herramientas de medición de la motivación laboral.**

De acuerdo a la revista “Cultura Consciente” de la página “Capitalismo Consciente” del año 2018, nos dice que, en el área de recursos humanos para poder impulsar la motivación en el trabajo, los directivos deben previamente evaluar cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los empleados, dónde se encuentran las áreas de mejora y qué demandan los profesionales a la organización. En este sentido, las empresas cuentan con diferentes mecanismos o procedimientos para llevar a cabo la medición de la motivación en el trabajo:

- **Análisis de resultados:** Las cifras relativas al desempeño de cada profesional también nos muestran el estado ánimo de los trabajadores, aunque pueda ser de forma más imprecisa, con este sistema consulta datos de ventas, de quejas de clientes, de ausencias y bajas o de productividad, esto es un indicador sobre si el trabajador está más o menos motivado que meses atrás.
- **Encuestas:** Se basa a través de cuestionarios periódicos, la organización también puede estar al tanto de los índices de motivación en el trabajo del capital humano. Existen diferentes variables en esta herramienta, como satisfacción, de compromiso, de clima laboral, de seguridad en el puesto.

- **Observación directa:** Es el trato directo con el personal de la compañía, se puede conocer con exactitud los trabajadores que se muestran más comprometidos y satisfechos en sus puestos de trabajo, se indagar de forma personal sobre las causas que disminuyen la implicación de los empleados y los detonantes que la disparan.
- **Entrevistas:** Se trata también de un sistema subjetivo, donde un supervisor se reúne con uno o todos sus trabajadores para que estos puedan decirles sus necesidades y expectativas sobre su papel en la empresa.

## **2.2.2. Satisfacción laboral.**

### **2.2.2.1. Definiciones.**

**Satisfacción:** “La palabra satisfacción proviene de latín “*satisfactio*”, “satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, la noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo”. (Pérez, 2014)

**Laboral:** Es lo que pertenece o está relacionado con el trabajo, este término tiene muchos sinónimos, siendo el más usual aquél que está referido a la medición del esfuerzo físico y mental ejecutado por las personas. (Pérez, 2014)

**Satisfacción laboral:** Es la agrupación de actitudes generales de una persona en relación a su trabajo, así mismo es un grado de conformidad que tienen respecto a factores concretos tales como: la vida en general de esta y condiciones laborales, supervisión, compañeros de trabajo, pagos, ascensos,

etc. Es decir, es la representación del sentimiento positivo que tiene una persona hacia su trabajo. (Henrique, 2013)

De la misma forma Iribarren, (2015) nos dice que: Sencillamente es un término de una necesidad la cual puede o no ser satisfecha, mediante el estudio de esta, los encargados lograrán conocer los efectos que causan las políticas, reglas, procesos y disposiciones generales de la estructura en los empleados. Así mismo se afirma que la satisfacción laboral tiene incidencia en el comportamiento del trabajador frente a sus deberes, también puede decirse que esta nace a partir de la correspondencia del trabajador, entre las labores reales y sus expectativas.

#### **2.2.2.2. Tipos de satisfacción laboral.**

Según el autor (Andresen, 2007) Publico en la página web *Gestion.org* en el año 2007 donde nos decía: “Se puede estar contento o descontento en el trabajo, pero está claro que esta sensación no siempre va a ser igual, quizá cuando se empieza en un trabajo la persona al principio está más feliz pero después se desilusiona o puede ser al contrario”. Por eso se definen varios tipos de satisfacción en el trabajo:

- **Satisfacción laboral progresiva:** Aquí el empleo ofrece más de lo que en un principio espera el empleado. Consiguiendo así un mayor grado de satisfacción y se sienta parte de la empresa.
- **Satisfacción laboral estabilizada:** Aquí el trabajo ofrece más o menos lo que el trabajador espera. Aquí el empleado se conforma con lo que la empresa puede ofrecer.



- **Satisfacción laboral resignada:** lo que se puede aspirar con ese trabajo es menor de lo que espera el trabajador. De esta manera hace que el empleado no se sienta comprometido con la empresa.
- **Satisfacción constructiva:** Nos referimos al nivel de satisfacción que mejora progresivamente debido a la iniciativa para mejorar la situación de insatisfacción.
- **Satisfacción fija:** Se refiere al nivel de satisfacción que se mantiene en el tiempo, ya que no se cumplen las aspiraciones del trabajador y no se hace nada para cambiar la situación.
- **Pseudo satisfacción o satisfacción resignada:** Se refiere al nivel de satisfacción que se mantiene, no se hace nada para cambiar la situación y se distorsiona la percepción de la realidad.

### **2.2.2.3. Teoría de la satisfacción laboral y sus factores que influyen según Herzberg.**

Esta teoría nos explica cómo el trabajador satisface sus necesidades, establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son los indicados genera la satisfacción de los trabajadores, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. (Ceolevel, 2015)

Entre estos factores se mencionan los siguientes:

- **Factores Higiénicos.** Según (Cid, 2013) en la página “*Gestiopolis*” nos dice que la insatisfacción es el resultado principal de los factores de higiene cuando estos no se dan, es decir que, si estos faltan o son los pocos

adecuados, causan insatisfacción en el trabajo, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo:

- **Sueldo y beneficios:** Es la percepción que el trabajador tiene sobre sus pagos y beneficios, siendo estos una necesidad económica.
- **Políticas de la empresa:** Es la percepción que el trabajador respecto a las reglas, ya que está regulado por políticas reglamentarias en la empresa, siendo vital para cumplir los objetivos para el desarrollo empresarial.
- **Relaciones laborales:** Es la percepción que el trabajador respecto al compañerismo que exista en la empresa, en el ambiente laboral siempre estará rodeado de gente y por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo.
- **Ambiente físico:** Es la percepción que el trabajador respecto al espacio o condiciones donde el trabajador lleva cabo las labores del día a día.
- **Supervisión:** Es la percepción que el trabajador respecto a la vigilancia de sus labores durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.
- **Status:** Es la percepción que el trabajador respecto al “status” o nivel social lo cual es la importancia que se le da al trabajador dentro de la empresa.
- **Seguridad laboral:** Es la percepción que el trabajador respecto a la seguridad que tienen dentro del trabajo.

- **Crecimiento, madurez y consolidación:** Es la percepción que el trabajador respecto aportes, ascensos, aspiraciones, desarrollo del trabajador dentro de la empresa.
- **Factores de motivación.** Según (Cid, 2013) nos dice que la satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación, estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción:
  - **Logros y reconocimiento:** Es la percepción que el trabajador respecto a al reconocimiento que se le da en la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.
  - **Independencia laboral y responsabilidad:** Es la percepción que el trabajador respecto a sus responsabilidades, independencia y confianza para realizar su trabajo, siendo esta una motivación propia del trabajador.

#### 2.2.2.4. Importancia de la satisfacción laboral.

Según (Moliner, 2001) nos dice que es importante por las siguientes razones:

- ✓ **Permite conocer las realidades los trabajadores:** Relacionando con la responsabilidad y el rendimiento de los empleados, un trabajador contento tiene la posibilidad de alcanzar a ser más productivo al mismo tiempo, es decir cuando un trabajador tiene un motivo y acude contento a desempeñar su labor constantemente y mejor.
- ✓ **Genera más ingresos:** De esta manera los trabajadores que se encuentran contentos, para ellos su empresa es lo principal, no asisten

al trabajo solamente por dinero, sino que entienden las metas y objetivos de la empresa.

- ✓ **Permite a expresar el nivel de satisfacción de los trabajadores:** sobre todo esto se ve en empresas que dan prestación de servicios, ya que estas tienen un contacto directo con su público.

#### **2.2.2.5. Herramientas para medir la satisfacción laboral.**

En la satisfacción laboral existen herramientas que permiten medirla, estudiarla, observando los comportamientos y actitudes de los trabajadores, un trabajador con su trabajo tendrá acciones positivas y por lo contrario un trabajador insatisfecho demuestra solo actitudes negativas en su trabajo como: faltas seguidas, hace su mala manera de trabajar, expresa groserías y se amarga con facilidad con sus compañeros. Se puede medir a través de:

- **Las encuestas y los cuestionarios:** constituyen una manera sencilla de medir el nivel de lealtad de los empleados y descubrir cuáles son las áreas que se deben mejorar. Se afirma que los elementos empresariales que conducen hacia la rentabilidad empiezan con la adecuada gestión de recursos humanos, logrando una mayor satisfacción del trabajador y por ende una mayor productividad. (Riquelme, 2018)

#### **2.2.3. Mypes.**

**2.2.3.1. Definición:** “Es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar

actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. (Huamán, 2009)

#### **2.2.3.2. Beneficios según la ley de las Mypes en el Perú.**

La Ley MYPE es una norma del gobierno que tiene como objetivo promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, así como su formalización, otorgando una serie de beneficios laborales y tributarios para apoyar su crecimiento y la generación de empleo. (Destino Negocio, 2019)

Estos son los beneficios:

- ✓ Se pueden organizarse como personas jurídicas (empresas), asociarse o unirse para obtener una mayor facilidad de accesibilidad a las actividades comerciales privadas y las actividades comerciales estatales.
- ✓ Gozan de beneficios que les brinda del Estado para ser partícipes de eventos como ferias, exposiciones, provinciales, nacionales y mundiales.
- ✓ Cuentan con un proceso rápido y sencillo para efectuar sus exportaciones llamados Exporta Fácil, comprometidos con la SUNAT.
- ✓ Pueden ser partícipes de las negociaciones y adquisiciones del gobierno.

#### **2.2.3.3. Requisito para ser MyPes en el Perú.**

- ✓ Tener RUC (Registro Único De Contribución) actualizado.
- ✓ Contar con el usuario y clave SOL, lo cual permite a los contribuyentes tener acceso para realizar sus operaciones.

- ✓ Contar como mínimo un trabajador en la empresa a formalizar.
- ✓ No corresponder al rubro de cantinas, juegos de mesa, discotecas, juegos de azar, etc.

#### **2.2.3.4. Características de las MyPes.**

Las MyPes se comprometen a ubicarse en cualquiera de las consiguientes condiciones empresariales, señaladas en función a sus niveles de egresos e ingresos anuales:

- **Micro Empresa:** donde sus ventas anuales ascienden hasta la cantidad del monto del límite de 150 UIT.
- **Pequeña Empresa:** he aquí sus ingresos y egresos anuales son superiores a 150 UIT y hasta una cantidad máxima de 1700 UIT (Unidad Impositiva Tributaria). Los beneficios del régimen que ha establecido el gobierno para las MyPes se hallan en relación a dichos niveles de egresos e ingresos al año y al cumplimiento de otras obligaciones. (SUNAT, 2019).

#### **2.2.4. Ferretería.**

**2.2.4.1. Definición:** Espacio o lugar físico o de manera virtual, cuya actividad se centra en la comercialización de materiales y herramientas, para las actividades laborales tales como técnicas, profesionales y público en general, para las construcciones y reparaciones.

### **III. HIPÓTESIS**

No todas las investigaciones tienen hipótesis, en los estudios donde se va describir ciertos conceptos o variables no se necesita establecer hipótesis.

(Fidias, 2012).

#### IV. METODOLOGÍA

##### 4.1. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño: No experimental, Transversal, Descriptivo. Por principios éticos no se manipuló las variables, se ejecutó en un espacio de tiempo determinado, se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.

##### 4.2. Universo, población y muestra

**Universo:** El universo estuvo representado por las 14 ferreterías ubicadas en el distrito de Tumbes, siendo estas registradas en la MPT (Municipalidad Provincial de Tumbes).

Nº	NOMBRE COMERCIAL DE LAS MYPES
1	“Ferretería Central Ec E.I.R.L”
2	“Ferrocord”
3	“Asdicar Construcciones Generales E.I.R.L”
4	“Felujor La Economica E.I.R.L”
5	“Inversiones Ramos G & H”
6	“Contigo Perú”
7	“Ferretería Mia & Aisha” E.I.R.L
8	“Corporacion Peruana De Comercializacion S.A.C”
9	“Ferretería Eben Ezer”
10	“Ferretería Cordova”
11	“Negocios Huaman”
12	Ferrosacar Const. & Serv. Gnales E.I.R.L”
13	“Comercial María Soledad S.R.L”
14	“Servicios Logísticos G & Y S.R.L”

**Población:** La población con la que se realizó la investigación estuvo conformada por todos los trabajadores de las 14 ferreterías del distrito Tumbes, 2018.

**Muestra:** La investigación tiene una muestra probabilística, solo se aplicó el cuestionario a solo 28 trabajadores que estuvieron presentes el día de la encuesta en las 14 ferreterías en el distrito Tumbes, 2018.



### 4.3. Definición y operacionalización de variables

**Cuadro 1: Operacionalización de variable motivación.**

Variable	Definición	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
<b>Motivación</b>	De acuerdo a (Zambrano, 2017): “es aquella capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma, es decir, en relación al trabajo”.	Encuesta De Medición – Cuestionario según de teoría de la jerarquía de las necesidades sobre la motivación de Abraham Maslow.	Necesidades fisiológicas	Supervivencia	1. ¿Usted duerme bien antes de venir ir a su trabajo? 2. ¿En su trabajo le dan refrigerio?	Nominal
			Necesidades de seguridad	Estabilidad laboral y económica	3. ¿Es importante para usted tener un empleo estable? 4. ¿Es fundamental para usted disponer de ingresos altos?	
			Necesidades sociales	Pertinencia organizacional	5. ¿Usted trabaja en equipo? 6. ¿Es importante para usted formar de un grupo de trabajo?	
			Necesidades de estima	Autoestima	7. ¿Sus logros que ha tendido le dan una importante sensación de seguir creciendo? 8. ¿Para usted un sueldo alto es un claro indicativo para hacer bien su trabajo?	
			Necesidades de autorrealización	Desarrollo personal	9. ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas habilidades? 10. ¿Usted tiene aspiraciones de subir de puesto?	

**Cuadro 2: Operacionalización de variable satisfacción laboral.**

Variable	Definición conceptual	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
<b>Satisfacción Laboral</b>	De acuerdo a (Zambrano, 2017): “es aquella capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo”.	Encuesta De Medición – Cuestionario sobre la teoría de los factores de la satisfacción laboral que influyen según Herzberg.	Sueldo y beneficios	Remuneraciones	1. ¿Está satisfecho con su sueldo?	Nominal
			Políticas de la empresa	Reglas de la empresa	2. ¿En su trabajo aparte de su sueldo le brindan los beneficios de acuerdo a ley?	
			Relaciones laborales	Compañerismo	3. ¿Está de acuerdo con el reglamento de trabajo de la empresa?	
			Ambiente físico	Medio laboral	4. ¿Se lleva bien con compañeros en el trabajo?	
			Supervisión	Vigilancia de sus labores	5. ¿Está satisfactorio para usted el entorno físico y el espacio en que trabaja?	
			Status	Importancia al trabajador	6. ¿Es satisfactoria para usted la supervisión ejercida por parte de sus jefes en su trabajo?	
			Crecimiento, madurez y consolidación	Oportunidades de desarrollo	7. ¿En su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?	
					8. ¿La empresa le ofrece las oportunidades para subir de puesto?	

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** Como técnica de estudio en esta investigación se realizará una encuesta escrita de forma directa y personal hacia todos los trabajadores de todas las 14 Mypes del Sector Comercio – Rubro ferreterías - distrito de Tumbes, 2018.

**Instrumentos:** Para la recolección de los datos se utilizaron dos cuestionarios con preguntas cerradas estructuradas de acuerdo a la definición operacional de las variables, la primera consistió en un cuestionario de 10 preguntas sobre motivación laboral y la segunda de otro cuestionario 8 preguntas sobre la satisfacción laboral; que mostraremos en los anexos.

#### **4.5. Plan de análisis**

Fueron los datos recolectados de la investigación de nuestras variables motivación laboral y satisfacción laboral, indicando el uso de los modelos estadísticos descriptiva. Se tabularon los datos de manera ordenada calculando las frecuencias y porcentajes usando el programa de hoja de cálculo EXCEL 2013. También el uso del programa SPSS versión 19 y validado por expertos especialistas.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**Cuadro 3: Matriz de consistencia.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Universo población y muestra	Técnicas e instrumentos
¿Cuál es la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes – ¿Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018?	<b>General</b>	No habrá hipótesis porque es una investigación descriptiva. Ya que según el autor Fidias (2012), nos dice: “No todas las investigaciones tienen hipótesis, en los estudios donde se va describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis”. (Fidias, 2012)	V1: Motivación laboral.  V2: Satisfacción laboral	<b>Diseño:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No Experimental</li> <li>• Transversal</li> <li>• Descriptivo</li> </ul>	<b>Universo:</b> Son todas las 14 Mypes del distrito Tumbes.  <b>Población:</b> Son todos los trabajadores de las 14 Mypes.  <b>Muestra:</b> 28 trabajadores de las 14 Mypes presentes en día de la encuesta.	<b>Técnica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La encuesta</li> </ul> <b>Instrumento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
	<b>Específicos</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la caracterización de la Motivación y la Satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes del sector comercio - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018.</li> <li>• Describir las características de la motivación en los trabajadores Mypes del sector comercio - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018.</li> <li>• Describir las características de la satisfacción laboral en los trabajadores Mypes del sector comercio - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018.</li> </ul>					

#### 4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los siguientes principios:

- **Protección a las personas:**

En mi proyecto el presente principio consta de proteger la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las personas, lo cumplí en su totalidad al momento que los trabajadores respondieron las encuestas brindadas por mi persona cuidando de no exponer sus nombres ni datos personales los cuales quedan bajo total anonimato.

- **Beneficencia no maleficencia:**

Antes de aplicar la investigación, tuve en cuenta de no causarle daño a las personas que participaron; usé la información recolectada de manera correcta para beneficio y mejora de las Mypes que tuve en estudio.

- **Integridad científica:**

Porque fue un estudio con resultados verídicos y de total confianza, cumpliendo con los principios de la integridad científica que tiene toda investigación, los cumplí de manera veraz para no ocasionar ninguna clase de conflictos ni alteraciones en las respuestas dadas por los trabajadores de las Mypes en estudio las cuales encuestadas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

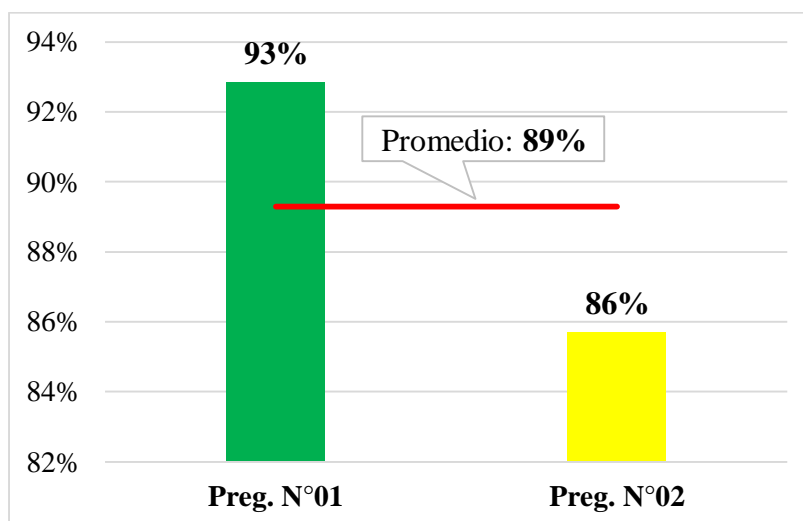
#### 5.1.1. Dimensiones de la variable motivación laboral

**Tabla 1.** Necesidades fisiológicas

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
1	Duermen bien antes de asistir a su trabajo	93%	89%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
<b>Buena</b>	66 - 85%					
<b>Excelente</b>	86 - 100%	X				
2	Le dan refrigerio en su trabajo	86%				

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores de las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 1.** Necesidades fisiológicas



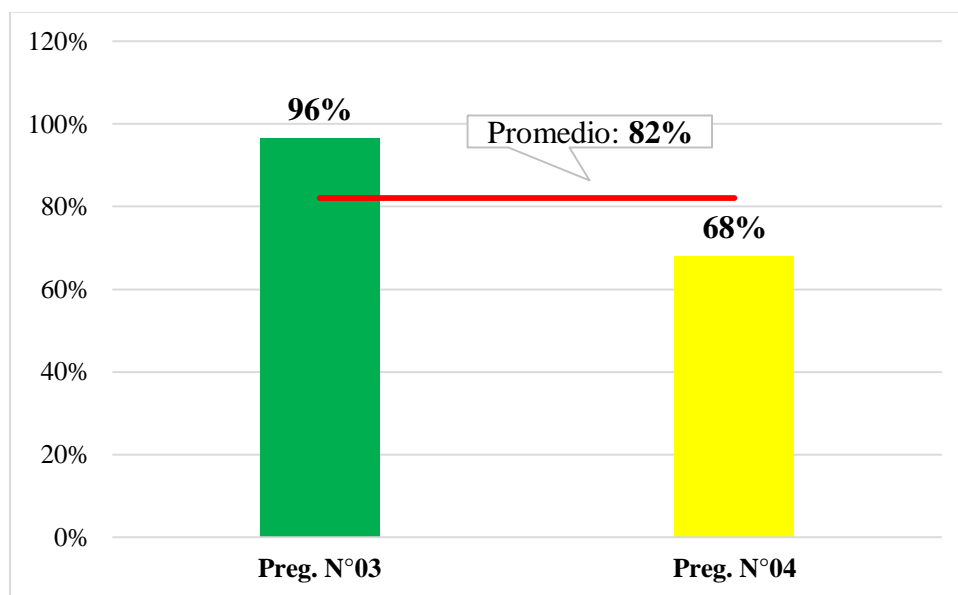
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la primera pregunta un 93% indicó que duerme bien antes de asistir a su trabajo y respecto a la segunda pregunta un 86% indicó que en su trabajo le brindan un refrigerio, por lo tanto, se pudo obtener un promedio de 89% en la dimensión sobre las necesidades fisiológicas del ser humano.

**Tabla 2.** Necesidades de seguridad

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
3	Es importante para ellos tener un empleo estable?	96%	82%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
<b>Buena</b>	66 - 85%	X				
<b>Excelente</b>	86 - 100%					
4	El sueldo que ellos tienen le permite cubrir todas sus necesidades	68%				

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores de las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 2.** Necesidades de seguridad



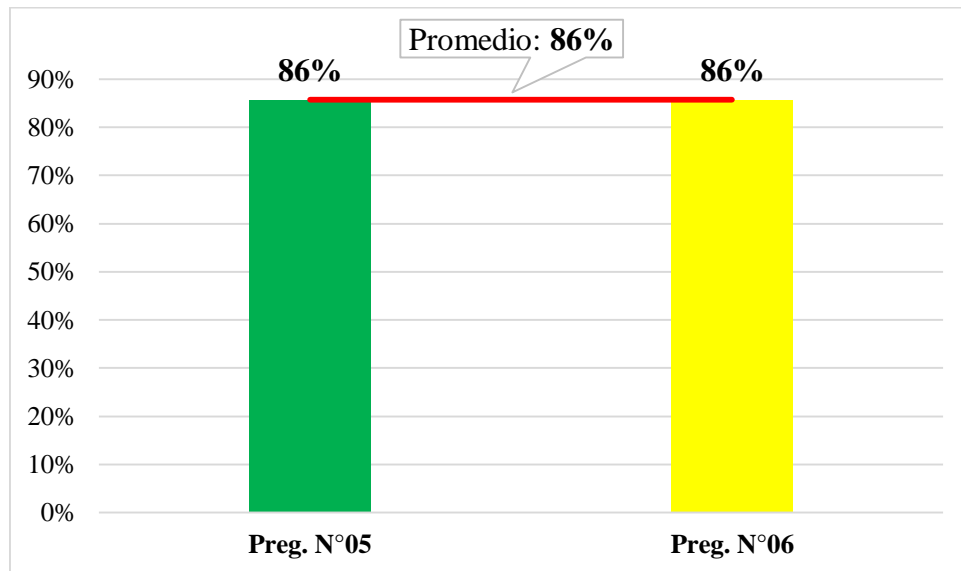
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la tercera pregunta un 96% indicó que para ellos es importante para tener un empleo estable y respecto a la cuarta pregunta un 68% indicó que su sueldo le permite cubrir todas sus necesidades, por lo tanto, se pudo obtener un promedio de 82% en la dimensión sobre las necesidades de seguridad del ser humano.

**Tabla 3.** Necesidades sociales

Nº	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
5	En el ambiente donde trabajan, existe buena camarería	86%	86%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
6	En su trabajo, se estilan a trabajar en equipo	86%		<b>Buena</b>	66 - 85%	
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	X

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores de las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 3.** Necesidades sociales



**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la quinta pregunta un 86% indicó que en el ambiente donde trabaja existe buena camarería y respecto a la sexta pregunta un 86% indicó que en su trabajo se estila a trabajar en equipo, por lo tanto, se pudo obtener un promedio de 86% en la dimensión sobre las necesidades sociales del ser humano.

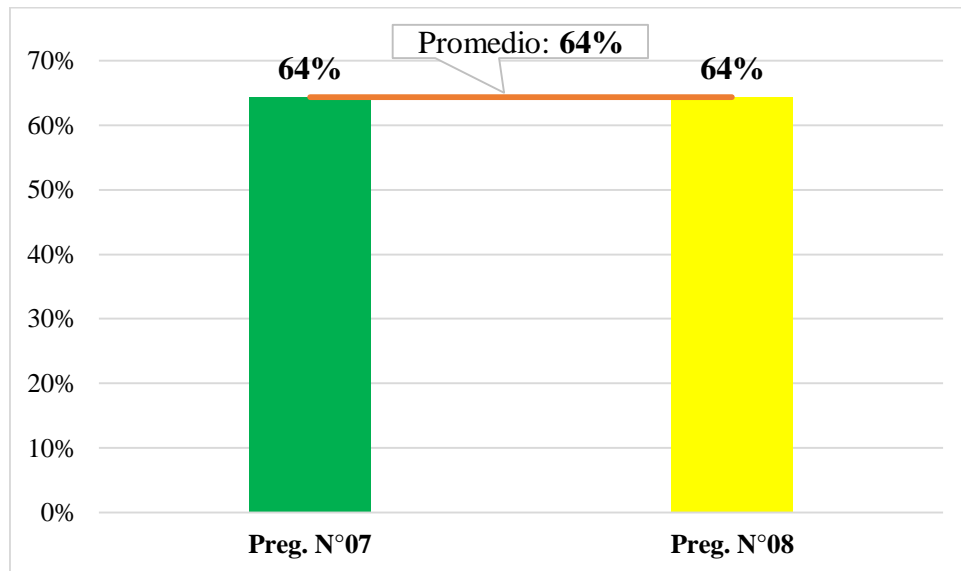


**Tabla 4.** Necesidades de estima

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
7	En la empresa reconocen el esfuerzo por su trabajo	64%	64%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	X
8	Un sueldo alto es un claro indicativo para hacer bien su trabajo	64%		<b>Buena</b>	66 - 85%	
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores de las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 4.** Necesidades de estima



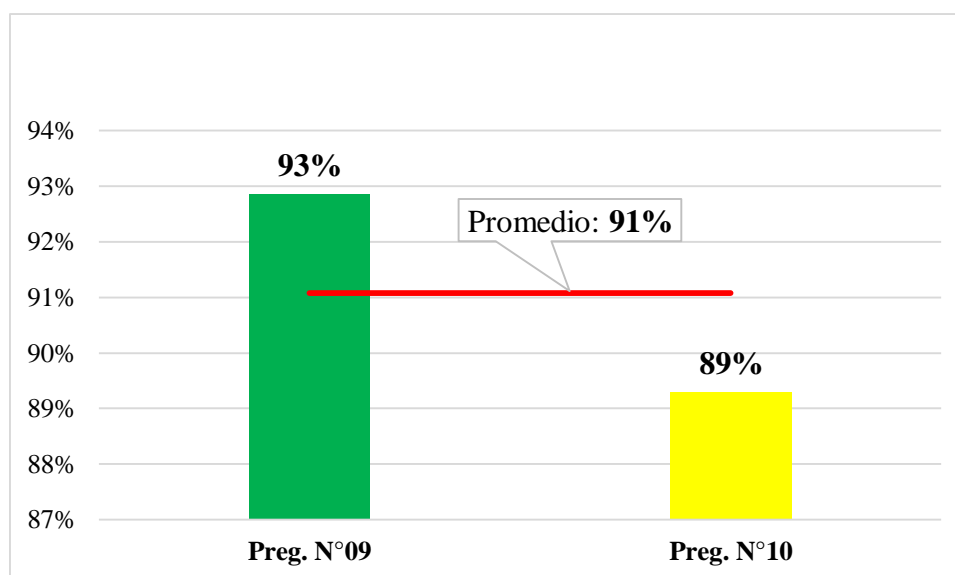
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la séptima pregunta un 64% indicó que en la empresa reconocen el esfuerzo por su trabajo y respecto a la sexta pregunta un 64% indicó que para ellos un sueldo alto es un claro indicativo para hacer bien su trabajo, por lo tanto, se pudo obtener un promedio de 64% en la dimensión sobre las necesidades de estima del ser humano.

**Tabla 5.** Necesidades de Autorrealización

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
9	Su trabajo les permite aprender cosas y desarrollar nuevas habilidades	93%	91%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
10	Tienen aspiraciones de subir de puesto	89%		<b>Buena</b>	66 - 85%	
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	X

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores en las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 5.** Necesidades de Autorrealización



**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la novena pregunta un 93% indicó que su trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas habilidades y respecto a la décima pregunta un 89% indicó que ellos tienen aspiraciones de subir de puesto, por lo tanto, se pudo obtener un promedio de 91% en la dimensión sobre las necesidades de Autorrealización del ser humano.

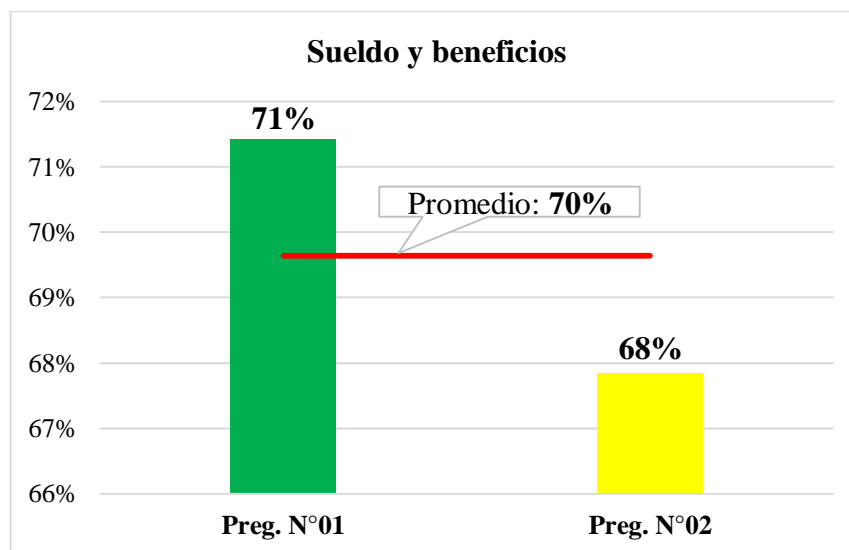
### 5.1.2. Dimensiones de la variable satisfacción laboral

**Tabla 6.** Sueldos y beneficios

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
1	Están satisfechos con su sueldo	71%	70%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
2	En su trabajo aparte de su sueldo se les brindan los beneficios de acuerdo a ley	68%		<b>Buena</b>	66 - 85%	X
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores en las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 6.** Sueldos y beneficios



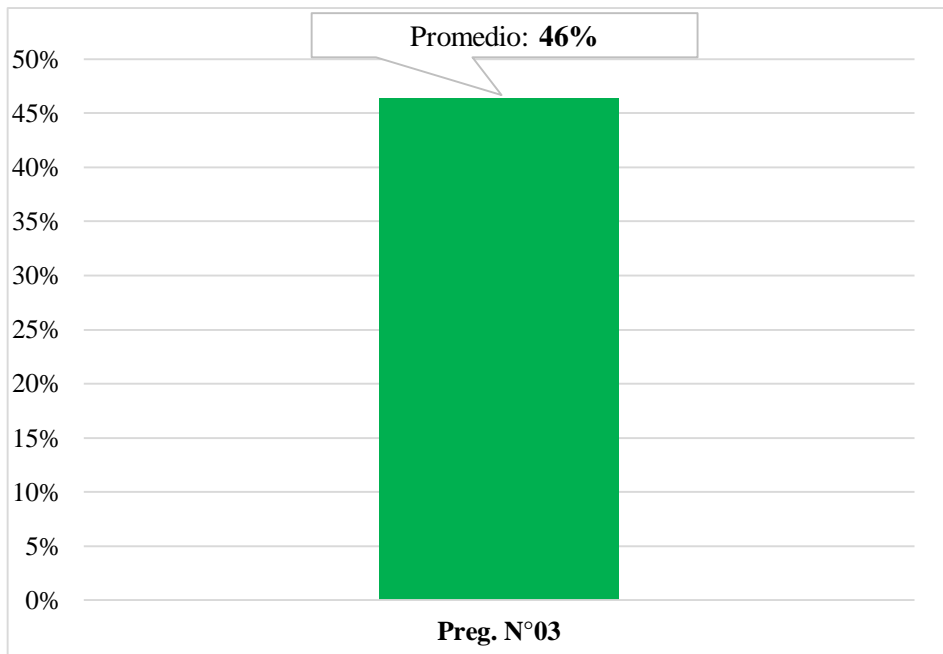
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la primera pregunta de la variable satisfacción laboral, un 71% indicó que están satisfechos con su sueldo y respecto a la segunda pregunta un 68% indicó que en su trabajo aparte de su sueldo le brindan los beneficios de acuerdo a ley, por lo tanto, se pudo obtener un promedio de 63% en la dimensión sueldo y beneficios.

**Tabla 7.** Políticas de la empresa

N°	Preguntas	%	Promedio	Escala valorativa		
3	Están de acuerdo con las reglas establecidas la empresa	46%	46%	<b>Mala</b>	0 – 55%	X
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
				<b>Buena</b>	66 - 85%	
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores en las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 7.** Políticas de la empresa



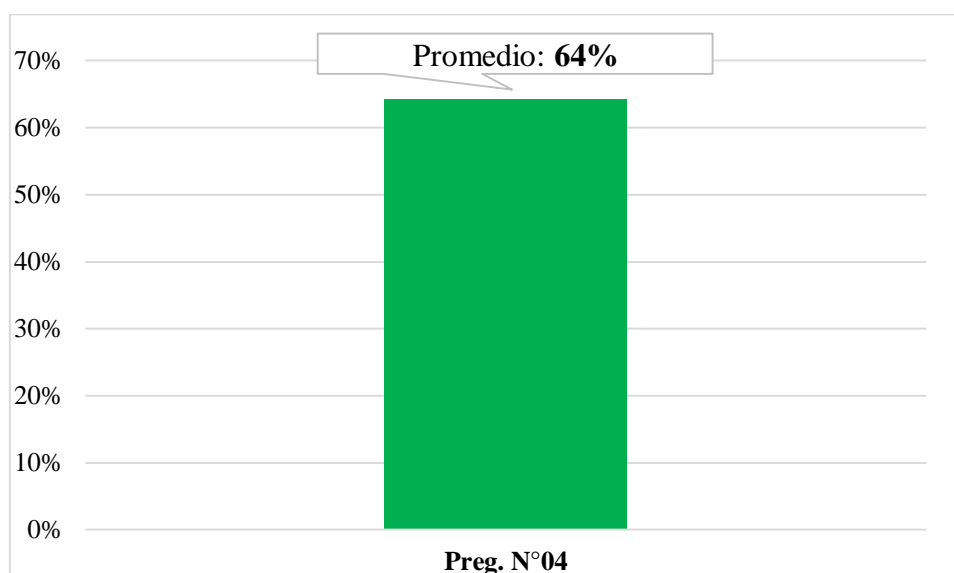
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la tercera pregunta de la variable satisfacción laboral se obtuvo un promedio del 46% en la dimensión empresa y su organización, indicando que están de acuerdo con las reglas establecidas la empresa.

**Tabla 8.** Relaciones con los compañeros de trabajo

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
4	Se llevan bien con compañeros en el trabajo	64%	64%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	X
				<b>Buena</b>	66 - 85%	
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores en las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 8.** Relaciones con los compañeros de trabajo



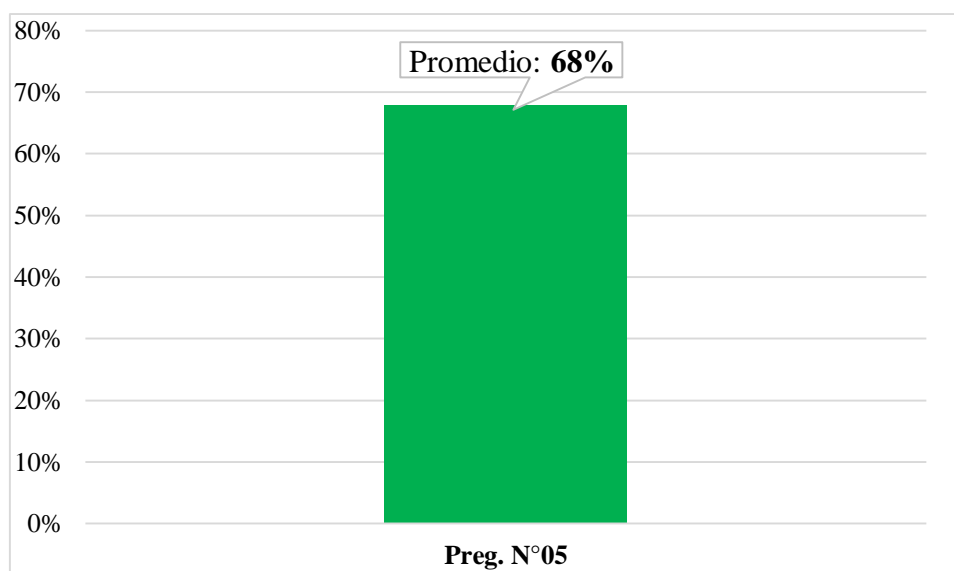
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la cuarta pregunta de la variable satisfacción laboral se obtuvo un promedio del 64% en la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo, indicando que se lleva bien con compañeros en el trabajo.

**Tabla 9.** Ambiente físico

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
5	Es satisfactorio el entorno físico y el espacio en el que trabajan	68%	68%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
				<b>Buena</b>	66 - 85%	X
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores en las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 9.** Ambiente físico



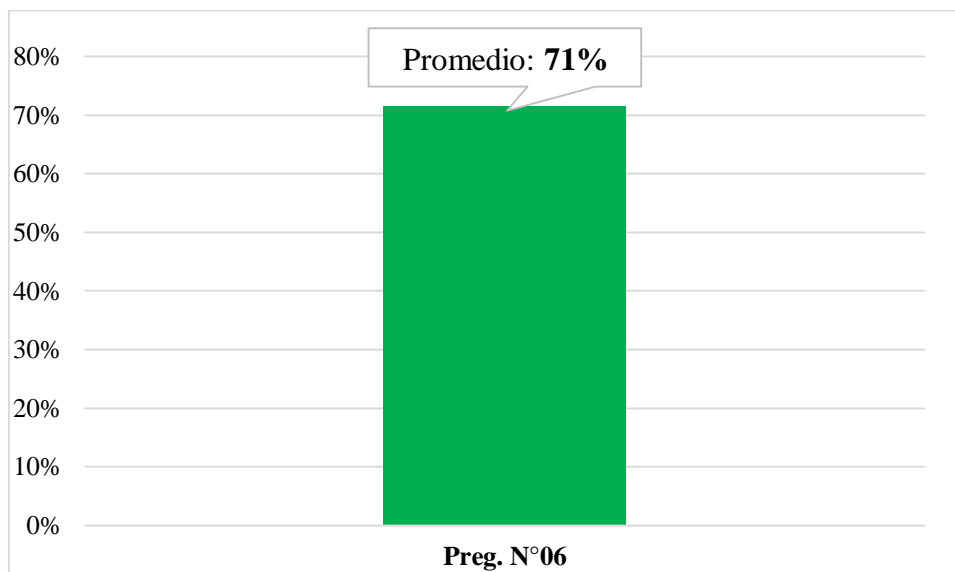
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la quinta pregunta de la variable satisfacción laboral se obtuvo un promedio del 68% indicando que es satisfactorio el entorno físico y el espacio en donde trabaja.

**Tabla 10.** Supervisión

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
6	Es satisfactoria la supervisión ejercida por parte de sus jefes en su trabajo	71%	71%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
				<b>Buena</b>	66 - 85%	X
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores en las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 10.** Supervisión



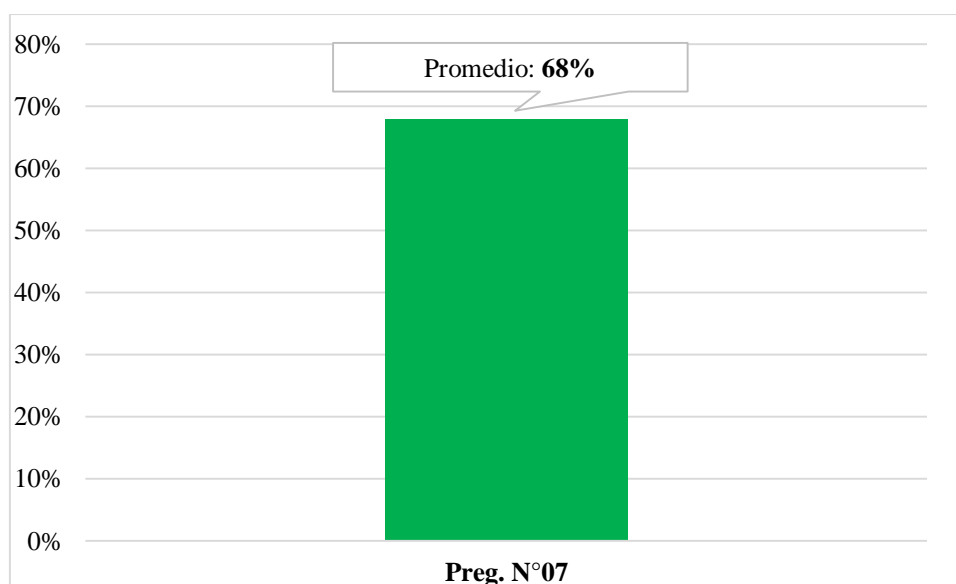
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la sexta pregunta de la variable satisfacción laboral se obtuvo un promedio del 71% en la dimensión supervisión, indicando que es satisfactoria la supervisión ejercida por parte de sus jefes en su trabajo.

**Tabla 11.** Status

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
7	En su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes	68%	68%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
				<b>Buena</b>	66 - 85%	X
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores en las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 11.** Status



**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la séptima pregunta de la variable satisfacción laboral se obtuvo un promedio del 68% en la dimensión status, indicando que en su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes.

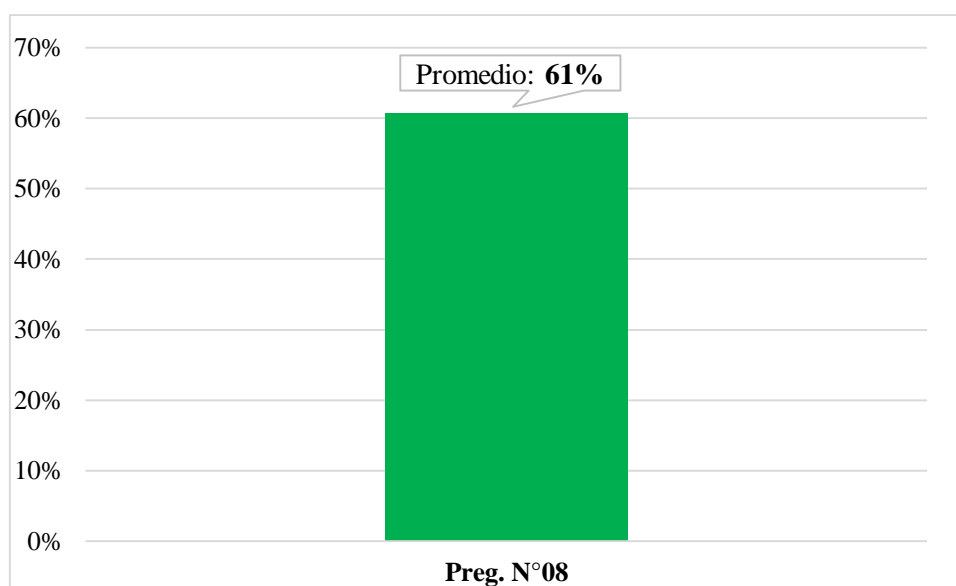


**Tabla 12.** Crecimiento, madurez y consolidación

N°	Afirmaciones	%	Promedio	Escala valorativa		
8	La empresa le ofrece las oportunidades para subir de puesto	61%	61%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
				<b>Regular</b>	56 - 65%	
				<b>Buena</b>	66 - 85%	X
				<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Fuente:** encuesta aplicada a los 28 trabajadores en las ferreterías en el distrito de Tumbes.

**Figura 12.** Crecimiento, madurez y consolidación



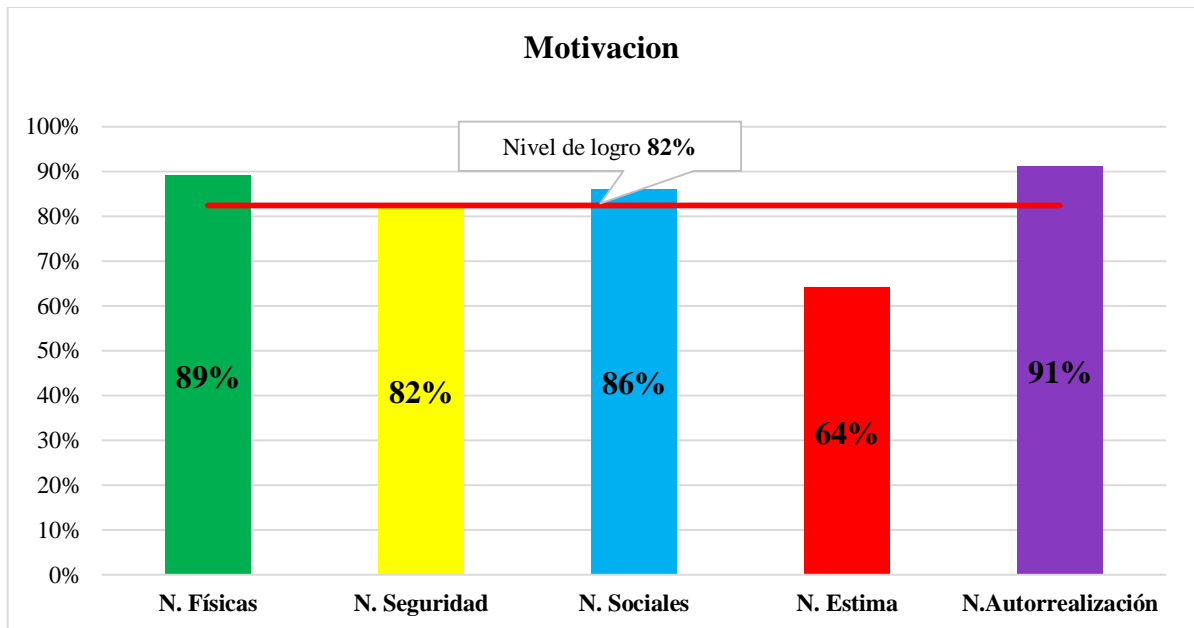
**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en las ferreterías en el distrito de Tumbes, respecto a la octava pregunta de la variable satisfacción laboral se obtuvo un promedio del 61% en la dimensión crecimiento, madurez y consolidación, indicando que la empresa le ofrece las oportunidades para subir de puesto.

**Resultados por variable:**

**Tabla 13.** Nivel de motivación

Dimensión	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
N. Físicas	89%	82%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
N. Seguridad	82%		<b>Regular</b>	56 - 65%	
N. Sociales	86%		<b>Buena</b>	66 - 85%	X
N. Estima	64%		<b>Excelente</b>	86 - 100%	
N. Autorrealización	91%				

**Figura 13.** Nivel de motivación

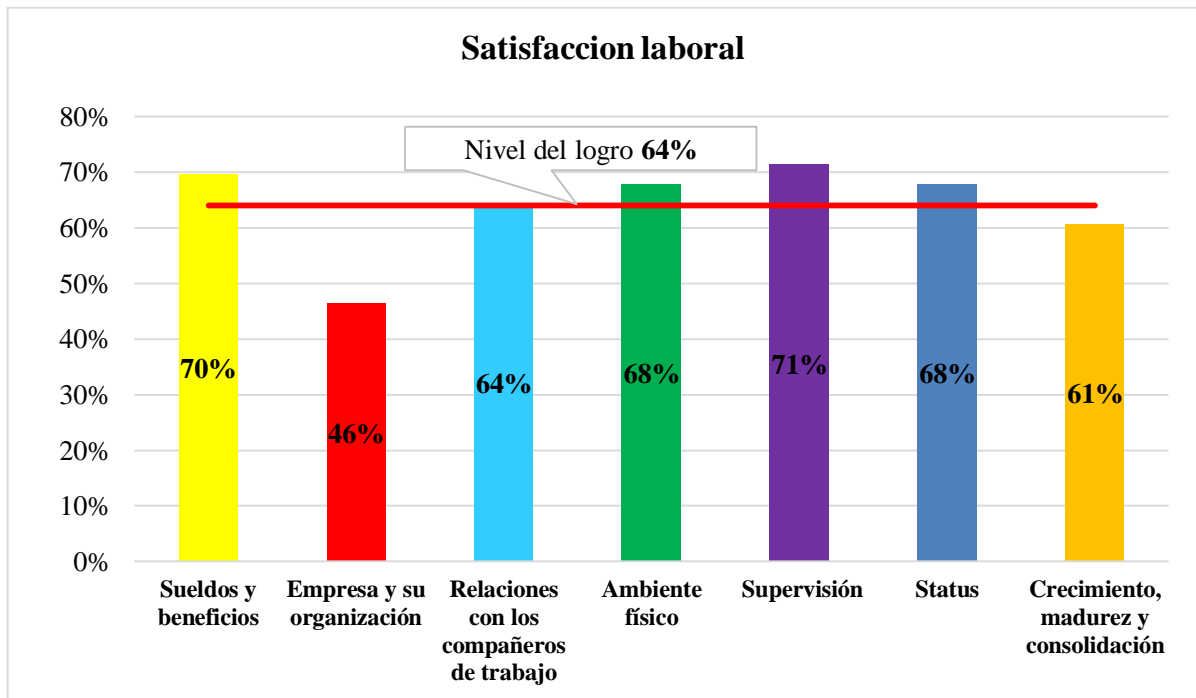


**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados respecto a la variable motivación laboral se obtuvo un nivel de logro del 82%.

**Tabla 14.** Nivel de satisfacción laboral

Dimensión	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
Sueldos y beneficios	70%	64%	<b>Mala</b>	0 - 55%	
Políticas de la empresa	46%				
Relaciones laborales	64%		<b>Regular</b>	56 - 65%	X
Ambiente físico	68%				
Supervisión	71%		<b>Buena</b>	66 - 85%	
Status	68%				
Crecimiento y madurez	61%		<b>Excelente</b>	86 - 100%	

**Figura 14.** Nivel de satisfacción laboral



**Interpretación:** De los 28 trabajadores encuestados en la variable satisfacción laboral se obtuvo un nivel de logro del 64%.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Según dimensiones de la variable motivación:**

#### **5.2.1.1. Respecto a las necesidades fisiológicas:**

En la tabla 1 se observó que del 100% (28 encuestados), se obtuvo un nivel de calificación del 89%, encontrándose este resultado en la escala valorativa de excelente. Ya que según en la teoría de Abraham Maslow, asegura que cubierta estas primeras necesidades respecto a dormir bien antes de llegar a su trabajo y de por lo menos recibir un refrigerio en su trabajo esto hace que el trabajador sienta ganas de seguir trabajando en la empresa.

#### **5.2.1.2. Respecto a las necesidades de seguridad:**

En la tabla 2 se observó que del 100% (28 encuestados), se obtuvo un nivel de calificación del 82%, encontrándose este resultado en la escala valorativa de buena. Esto coincide con lo encontrado y basado en la teoría de Abraham Maslow, asegura que es importante cubrir la necesidad de tener buenos ingresos, sentir seguridad y estabilidad laboral esto hace que el trabajador sienta ganas de seguir trabajando en la empresa.

#### **5.2.1.3. Respecto a las necesidades sociales:**

En la tabla 3 se observó que del 100% (28 encuestados), se obtuvo un nivel de calificación del 86%, encontrándose este resultado en la escala valorativa de excelente, esto coincide con lo basado en la teoría de Abraham Maslow, se puede afirmar que una vez cubiertas las necesidades fisiológicas y seguridad, sentimos esa necesidad de recibir afecto, pertenecer a un grupo, equipo u organización,

recibir la aceptación de los demás, ya que nosotros los seres humanos, somos seres sociales por naturaleza.

#### **5.2.1.4. Respeto a las necesidades de estima:**

En la tabla 4 se observó que del 100% (28 encuestados), se obtuvo un nivel de calificación del 64%, encontrándose este resultado en la escala valorativa regular. Esto nos quiere decir que el reconocimiento y los incentivos que les ha compensado la empresa por su trabajo no son lo suficiente para ellos, ya que según la teoría de Abraham Maslow, se puede afirmar que esta cuarta categoría de las necesidades, se refleja los factores internos; como el afán de crecer, ser autónomos en las cosas que hagamos, lograr nuestras metas propuestas y los factores externos como el estatus que tenemos en alguna organización, la estimación, reconocimiento y la atención de los demás; esto quiere decir que podrán satisfacerse las necesidades anteriores (fisiológicas, seguridad y sociales), pero si no se cubre la necesidad de estima el empleado tome la decisión de irse del trabajo.

#### **5.2.1.5. Respeto a las necesidades de autorrealización:**

En la tabla 5 se observó que del 100% (28 encuestados), respecto a la variable motivación laboral y su dimensión necesidades se obtuvo un nivel de calificación del 91%, encontrándose este resultado en la escala valorativa excelente, esto coincide con la teoría de Abraham Maslow, se puede afirmar que una vez cubiertas las necesidades anteriores (fisiológicas, seguridad, sociales, estima), este es el inicio para convertirse en aquello que somos capaces, es aquí donde se incluyen el crecimiento personal, el desarrollo de nuestras habilidades físicas y

mentales, las cuales son únicas e irrepetibles, de la misma manera encontramos la autorrealización lo cual se le denomina como la satisfacción que tenemos al ver logrado nuestras metas y objetivos en el trabajo.

## **5.2.2. Según dimensiones de la satisfacción laboral.**

### **5.2.2.1. Respecto a los sueldos y beneficios:**

En la tabla 6 se observó que del 100% (28 encuestados), se obtuvo un nivel de calificación del 70%, encontrándose este resultado en la escala valorativa buena, lo cual quiere decir que la mayor parte de los trabajadores están satisfechos con sus sueldos y beneficios dados por la empresa, esto coincide con (Cid, 2013), basándose en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que el sueldo es una necesidad económica, el cual es un factor higiénico, porque el sueldo lo paga la persona quien te contrata y si en el trabajo no somos bien remunerados, vamos a sentir esa insatisfacción y tomemos la decisión de buscar otro trabajo donde puedan ofrecernos un sueldo del cual podríamos sentirnos a gusto y así mismo poder satisfacer nuestras necesidades.

### **5.2.2.2. Respecto a la política de la empresa y su organización:**

En la tabla 7 se observó que del 100% (28 encuestados) se obtuvo un nivel de calificación del 46%, encontrándose este resultado en la escala valorativa como mala, lo cual quiere decir que menos de la mitad de los trabajadores están satisfechos con el reglamento de trabajo de la empresa, basándose en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que, si el trabajador está regulado a estrictas normas y políticas de la empresa, tome la decisión de irse de la empresa.

#### **5.2.2.3. Respeto a las relaciones con los compañeros de trabajo:**

En la tabla 8 se observó que del 100% (28 encuestados) se obtuvo un nivel de calificación del 64%, encontrándose este resultado en la escala valorativa como regular, lo cual quiere decir más de la mitad de los trabajadores se lleva bien con compañeros en el trabajo en la empresa, según con (Cid, 2013), basándose en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que el trabajador siempre estará en el medio laboral, por ello siempre tendrá que relacionarse con sus compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta, si las relaciones con sus compañeros son malas, no se pueda lograr los objetivos planteados por la empresa.

#### **5.2.2.4. Respeto al ambiente físico:**

En la tabla 9 se observó que del 100% (28 encuestados), se obtuvo un nivel de calificación del 68%, encontrándose este resultado en la escala valorativa como buena, lo cual quiere decir que los trabajadores perciben que es satisfactorio para ellos el entorno físico y el espacio en el cual trabaja, según con (Cid, 2013), basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que el ambiente laboral son las condiciones que se viven dentro del entorno laboral, si estas condiciones de trabajo (Estructurales, Ambiente social, Personales y Propias del comportamiento organizacional) no son buenas, crearán cierta insatisfacción entre los trabajadores, lo cual hará que se genere un mal ambiente laboral y no pueda lograrse los objetivos planteados por la empresa.

#### **5.2.2.5. Respecto a la supervisión:**

En la tabla 10 se observó que del 100% (28 encuestados), se obtuvo un nivel de calificación del 71%, encontrándose este resultado en la escala valorativa como buena, lo cual quiere decir que los trabajadores perciben que es satisfactoria para ellos la supervisión ejercida por parte de sus jefes en el trabajo, según con (Cid, 2013), basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que cuando existe alguien en la empresa que vigila todo el tiempo a las personas durante la jornada de trabajo, para algunos esto puede ser resultado de insatisfacción en los trabajadores y no pueda lograrse los objetivos programados por la empresa.

#### **5.2.2.6. Respecto al Status:**

En la tabla 11 se observó que del 100% (28 encuestados), sobre la percepción de satisfacción de los trabajadores de acuerdo a la importancia que su organización le da, se obtuvo un nivel de calificación del 68%, encontrándose este resultado en la escala valorativa como buena, lo cual quiere decir que en su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes, según con (Cid, 2013), basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que cuando se les hace sentir a los trabajadores, parte importante en la empresa, respecto a una posición y valorando sus ideas dentro de ella. Esto hará que el trabajador se comprometa con la empresa sea productivo para ella.

**5.2.2.7. Respecto al crecimiento, madurez y consolidación:** En la tabla 12 se observó que del 100% (28 encuestados), de la percepción sobre la satisfacción de los trabajadores de acuerdo al desarrollo (ascenso) dentro de la empresa, se obtuvo un nivel de calificación del 61%, encontrándose este resultado en la escala



valorativa como regular, lo cual quiere decir que en su trabajo son muy pocas las oportunidades que la empresa le ofrece para subir de puesto, basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que cuando se mide el desarrollo del trabajador dentro de la empresa y es promovido o subido de puesto, por lo que aporta a la empresa y como ha sido su desempeño dentro de ella, esto es algo que no puede ser medido por el mismo trabajador y hace que genere insatisfacción en él, por lo contrario muchas empresas miden ese rendimiento y los resultados no son como los espera el trabajador, haciendo que no esté muy comprometido con la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

- **Según objetivo N° 1:** Se concluyó que la motivación es bien percibida por los trabajadores en las ferreterías del distrito Tumbes, se obtuvo un nivel de del 70%, lo cual se califica como buena. Se recomienda a los encargados de las Mypes mejorar en la dimensión necesidades de estima, ya que aquí se reflejan los factores internos como los logros y los factores externos como el reconocimiento, hay que tener en cuenta siempre, que la mayoría de los trabajadores no solamente realizan un buen trabajo cuando se les da un sueldo alto, muchas veces debemos dar reconocimiento por el esfuerzo a sus logros obtenidos, así mismo se les debe hacer sentir esa importancia dentro de la empresa, para que ellos se sientan a gusto y no tomen la decisión de irse.
- **Según objetivo N° 2:** Se concluyó que la satisfacción laboral es regularmente percibida por los trabajadores en las ferreterías del distrito Tumbes, se obtuvo un nivel de 64%, lo cual se califica como regular. Se recomienda a los encargados de las Mypes mejorar especialmente en la dimensión: “Política de la empresa y su organización”, ya que aquí muchas veces los trabajadores, se sienten bajo presión, la cual hace que el trabajador este trabajando por obligación en la empresa y no porque tiene voluntad propia de hacerlo, es por eso que se recomienda mejorar en la parte de la satisfacción de los trabajadores, ya que es una de las fallas y se debería establecer un plan de mejora para que la satisfacción de los trabajadores se optimice en las Mypes, esta misma los haga sentir que la empresa sea su segunda casa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amayo E. (2017). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa Promas provincia de Trujillo, periodo mayo – octubre 2017*. repositorio. upn. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13004/Amayo%20Romero%20Enrique%20-%20Saona%20Gutierrez%20Dely%20Mily.pdf?sequence=1>
- Amorós, E. (2018). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
- Andresen, D. (2007). *Satisfacción laboral: descubre cómo evaluarla y toma medidas para motivar a tus trabajadores*: Obtenido de <https://www.gestion.org/satisfaccion-laboral/>
- Calderon, J. (2017). *Motivacion y satisfaccion Laboral la empresa “Joe Banana” De La Ciudad De La Paz* [Universidad Mayor De San Andres]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, R. (2016). *Nivel De Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Agrícola. Distrito De Íllimo, 2016* [Universidad Privada Juan Mejía Baca]. [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)
- Carriilo, S., & Sandoval, I. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de los establecimientos de hospedaje del distrito de Tumbes – 2016*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES Licenciado en Administración [Universidad Nacional De Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/91/TE SIS - CANEPA Y OCAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ceolevel. (2015). CEOLEVEL. *La teoría de Motivación - Higiene de Herzberg*:  
Obtenido de <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Consciente, C. (2018). *¿Cómo medir la motivación el trabajo? 5 opciones para empresas*. Obtenido de <https://capitalismoconsciente.es/blog/medir-la-motivacion-trabajo-5-opciones-empresas/>
- Cid, O. (2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Definista. (2018). *Definición de satisfacción laboral*. Obtenido de [conceptodefinicion. <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion-laboral/>](https://conceptodefinicion.de/satisfaccion-laboral/)
- Directivos, R. (2015). Obtenido de *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial*: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Ecu red. (2018). *Motivación Laboral*. Recuperado el 16 de octubre de 2018, de [https://www.ecured.cu/Motivaci%C3%B3n\\_Laboral](https://www.ecured.cu/Motivaci%C3%B3n_Laboral)
- Empresarios. (2018). Obtenido de *motivacion comportamiento organizacional*: <https://es.calameo.com/read/005514113c03825d5d788>
- Forbes. (2016). *México, el país con mayor insatisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>
- Garcia, E. G. (2013). *Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días*. Obtenido de [elconfidencial. \[https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\\_42710/\]\(https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\_42710/\)](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)
- Gardey, J. P. (2014). *Definición de satisfacción laboral*. Obtenido de [Definicion.de: \(<https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>\)](https://definicion.de/satisfaccion-laboral/)
- Garcia, L., & Gonzales, G. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018* [UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN]. [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy\\_Tesis\\_Titulo\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Gestion.org (2018). *Satisfacción laboral: descubre cómo evaluarla y toma medidas para motivar a tus trabajadores*. Obtenido de gestion.org: <https://www.gestion.org/satisfaccion-laboral/>
- Guerra, E. (2017). *Relación de la satisfacción laboral y compensaciones económicas con la rotación del personal de las empresas dedicadas a la producción y comercialización de productos cosméticos en la ciudad de Guatemala* [Universidad De San Carlos De Guatemala]. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_5661.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5661.pdf)
- Henrique, C. C. (2013). *Satisfacción laboral y productividad*. eoi.es. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Iribarren, M. F. (2015). Motivación y Satisfacción. Obtenido de <http://bloggrupo1psicologia.blogspot.com/>
- Jesús, P. (2015). *La importancia de motivar a nuestros empleados*. Obtenido de [http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/06/:](http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/06/)  
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/06/la-importancia-de-motivar-a-nuestros-empleados/>
- Julca, E. (2017). *Universidad Nacional De Piura Facultad De Ciencias Administrativas* [Universidad Ncional De Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/301/ADM-JUL-GAR-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maguiña, A. (2016). Obtenido de *Motivación y satisfacción laboral de los Hill, B. (2011)*. lavoztx. Obtenido de ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral?: <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-factores-que-afectan-la-satisfaccin-laboral-5679.html>
- Martin, N. (22 de marzo de 2017). secretosdelmanagement. Obtenido de *¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y motivación?:* <https://secretosdelmanagement.com/relacion-entre-satisfaccion-laboral-y-motivacion/>

- Merino, J. (2012). Definicion.de. Obtenido de *definición de motivación*:  
<https://definicion.de/motivacion/>
- Peña, G. (2015). *Satisfacción laboral de los docentes en la Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador*. Obtenido de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5076/Alfaro\\_PGB.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5076/Alfaro_PGB.pdf?sequence=1)
- Psicólogos, C. (2017). cipsiapsicologo. Obtenido de *Qué es la motivación*:  
<http://www.cipsiapsicologos.com/blog/que-es-la-motivacion/>
- Remicaempleo. (2016). Obtenido de MOTIVACIÓN LABORAL: ESTADÍSTICAS 2016: <https://remicaempleo.es/motivacion-laboral/>
- Rios, C. (2017). misionesonline. Obtenido de La insatisfacción laboral como riesgo psicosocial: <https://misionesonline.net/2017/11/17/la-insatisfaccion-laboral-riesgo-psicosocial/>
- Riquelme, M. (2018). webyempresas. Obtenido de *Satisfacción del Personal (definición, tipos y como medirla)*:  
<https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla/>
- Rodríguez, D. (2009). *Estudio comparativo de la satisfacción*. Obtenido de  
<http://www.redalyc.org/pdf/658/65822264004.pdf>
- Rodríguez, L. (2011). Motivacion. Obtenido de *Clasificación de la Motivación*:  
<http://motivaciongerencia.blogspot.com/2011/09/clasificacion-de-la-motivacion.html>
- Rosales, M. (2016). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016*. Obtenido de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8579/Rosales\\_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8579/Rosales_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, S. (2015). Obtenido de *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015* [Universidad Nacional De Tumbes].

- [http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1073/](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1073/TESIS - PRESCOTT Y GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[TESIS - PRESCOTT Y GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1073/TESIS - PRESCOTT Y GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Streams, D. (2014). Obtenido de *la motivación – tipos – teorías acerca de la motivación*: <https://www.davidstreams.com/mis-apuntes/la-motivacion/>
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Villarreal, M. (2016). *Relación Entre Motivación; De Logro Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Tumbes, 2016*; [Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/MOTIVACION\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_VILLARREAL\\_CUEVA\\_MARIA\\_MARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/MOTIVACION_SATISFACCION_LABORAL_VILLARREAL_CUEVA_MARIA_MARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Weevs, M. (2018). *Los 8 tipos de motivación personal, su definición y ejemplos* laguiafemenina. Obtenido de <https://laguiafemenina.com/psicologia/tipos-motivacion>
- Zambrano, H. (2017). *¿Por qué es importante la motivación laboral?* Obtenido de fedecamarasradio.: <http://fedecamarasradio.com/motivacion-laboral/>

## ANEXOS

### Anexo 01: Encuesta de motivación



#### ENCUESTA DE MOTIVACION LABORAL

La presente encuesta, está dirigida a los trabajadores de las ferreterías del distrito de Tumbes, cuyo objetivo será determinar: **“La motivación y satisfacción laboral”**. Consta de cuestionarios con preguntas cerradas, su carácter es confidencial y anónimo, la información recopilada se utilizará para fines académicos exclusivamente.

**Instrucciones:** para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y responda sinceramente marcando con **“X”** sobre la opción, la cual usted considere la más adecuada.

#### Cuestionario N° 01

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Usted duerme bien antes de venir ir a trabajar?		
2. ¿Le dan un refrigerio en su trabajo?		
3. ¿Es importante para usted tener un empleo estable?		
4. ¿El sueldo que usted tiene le permite cubrir todas sus necesidades?		
5. ¿En el ambiente donde usted trabaja, existe buena camaradería?		
6. ¿En su trabajo se estila a trabajar en equipo?		
7. ¿En esta empresa reconocen el esfuerzo que hace por su trabajo?		
8. ¿Para usted un sueldo alto es necesario para hacer bien su trabajo?		
9. ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas habilidades?		
10. ¿Usted tiene aspiraciones de subir de puesto?		



## Anexo 02: Encuesta de satisfacción laboral



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta, está dirigida a los trabajadores de las ferreterías del distrito de Tumbes, cuyo objetivo será determinar: “La motivación y satisfacción laboral”. Consta de cuestionarios con preguntas cerradas, su carácter es confidencial y anónimo, la información recopilada se utilizará para fines académicos exclusivamente.

**Instrucciones:** para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y responda sinceramente marcando con “X” sobre la opción la cual usted considere la más adecuada.

#### Cuestionario N° 02

PREGUNTAS	Si	No
1. ¿Está satisfecho con su sueldo?		
2. ¿En su trabajo aparte de su sueldo le brindan los beneficios de acuerdo a ley?		
3. ¿Está usted de acuerdo con las reglas establecidas por la empresa?		
4. ¿Se lleva bien con sus compañeros en el trabajo?		
5. ¿Es satisfactorio para usted el entorno físico y el espacio en que trabaja?		
6. ¿Es satisfactoria para usted la supervisión ejercida por parte de sus jefes en su trabajo?		
7. ¿En su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?		
8. ¿La empresa le ofrece las oportunidades para subir de puesto?		

¡Por su atención muchas gracias!

## Anexo 03: Turnitin

---

### Revisión turnitin

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**4%**

INDICE DE SIMILITUD

**0%**

FUENTES DE INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**4%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

**1**

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

**4%**

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo

---

Anexo 04: Fotos

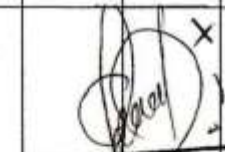
EVIDENCIAS





**Anexo 05: Matriz de validación**

<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b>															
<b>Título del proyecto:</b> “Caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro Ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018”															
<b>Objetivo:</b> Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro Ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018.															
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las repuestas		Criterios de evaluación									
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Motivación	Necesidades fisiológicas	Supervivencia	¿Usted duerme bien antes de venir ir a su trabajo?			X		X		X		X		X	
			¿Le dan refrigerio en su trabajo?			X		X		X		X		X	
	Necesidades de seguridad	Estabilidad laboral y económica	¿Es importante para usted tener un empleo estable?			X		X		X		X		X	

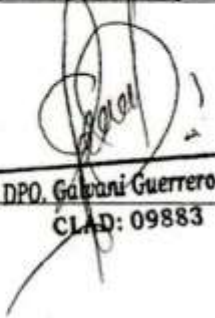
  
~~Mg. DPO. Gálvez Guerrero García~~  
~~CLAD: 09883~~



Satisfacción laboral			¿Usted tiene aspiraciones de subir de puesto?			X		X			X							
	Sueldo y beneficios	Remuneraciones	¿Está satisfecho con su sueldo?			X		X			X			X				X
			¿En su trabajo aparte de su sueldo le brindan los beneficios de acuerdo a ley?			X		X		X			X			X		
	Política de la empresa	Reglas de la empresa	¿Está usted de acuerdo con las reglas establecidas por la empresa?			X		X			X			X				X
	Relaciones con los compañeros	compañerismo	¿Se lleva bien con compañeros en el trabajo?			X		X			X			X				X
Ambiente físico	Medio laboral	¿Es satisfactorio para usted el entorno físico y el espacio en que trabaja?			X		X			X			X				X	

  
Mg. DPO. Galeani Guerrero Garcia  
CLAD: 09883

Supervisión	Vigilancia de sus labores	¿Es satisfactoria para usted la supervisión ejercida por parte de sus jefes en su trabajo?			X			X			X			X	
Status	Importancia de organización hacia su trabajador	¿En su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?			X			X			X			X	
Crecimiento personal	Oportunidades de desarrollo	¿La empresa le ofrece las oportunidades para subir de puesto?			X			X			X			X	
<b>Recomendaciones u observaciones</b>															

  
 Mg. DPO. Galvani Guerrero Garcia  
 CLAD: 09883




**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**Título del proyecto:** "Caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018"

**Objetivo:** Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las repuestas		Criterios de evaluación									
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Motivación	Necesidades fisiológicas	Supervivencia	¿Usted duerme bien antes de venir a su trabajo?			X		X		X		X		X	
			¿Le dan refrigerio en su trabajo?			X		X		X		X		X	
	Necesidades de seguridad	Estabilidad laboral y económica	¿Es importante para usted tener un empleo estable?			X		X		X		X		X	

  
**Mag. Crislian Sosa Orellana**  
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007330  
 MAGISTER EN FINANZAS

		¿El sueldo que usted tiene le permite cubrir todas sus necesidades?			X		X		X		X		X
Necesidades sociales	Pertinencia de la organización	¿En el ambiente donde usted trabaja, existe buena camarería?			X		X		X		X		X
		¿En su trabajo, se estila a trabajar en equipo?			X		X		X		X		X
Necesidades de estima	Autoestima y reconocimiento	¿En la empresa reconocen el esfuerzo por su trabajo?			X		X		X		X		X
		¿Para usted un sueldo alto es un claro indicativo para hacer bien su trabajo?			X		X		X		X		X
Necesidades de autorrealización	Desarrollo personal	¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas habilidades?			X		X		X		X		X

  
 Mgtr. Lic. Adm. CRISTHAN SOSA ORELLAN  
 NUMERO DE COLEGIATURA 007330  
 MAGISTER EN FINANZAS

Satisfacción laboral		¿Usted tiene aspiraciones de subir de puesto?			X		X		X		X		
	Sueldo y beneficios	Remuneraciones	¿Está satisfecho con su sueldo?			X		X		X		X	
			¿En su trabajo aparte de su sueldo le brindan los beneficios de acuerdo a ley?			X		X		X		X	
	Politica de la empresa	Reglas de la empresa	¿Está usted de acuerdo con las reglas establecidas por la empresa?			X		X		X		X	
	Relaciones con los compañeros	compañerismo	¿Se lleva bien con compañeros en el trabajo?			X		X		X		X	
Ambiente fisico	Medio laboral	¿Es satisfactorio para usted el entorno fisico y el espacio en que trabaja?			X		X		X		X		

  
**Mgtr. Lic. Adm. CRISTHIAN SOSA ORELLANA**  
 NUMERO DE COLEGIATURA 907335  
 MAGISTER EN FINANZAS

Supervisión	Vigilancia de sus labores	¿Es satisfactoria para usted la supervisión ejercida por parte de sus jefes en su trabajo?			X		X		X		X		X	
Status	Importancia de organización hacia su trabajador	¿En su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?			X		X		X		X		X	
Crecimiento personal	Oportunidades de desarrollo	¿La empresa le ofrece las oportunidades para subir de puesto?			X		X		X		X		X	
<b>Recomendaciones u observaciones</b>														

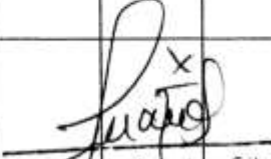
  
**Mgtr. Lic. Adm. CRISTHÁN SOSA ORELLAN**  
 NUMERO DE COLEGIATURA 007335  
 MAGISTER EN FINANZAS

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

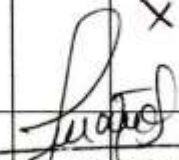
**Título del proyecto:** "Caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018"

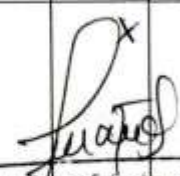
**Objetivo:** Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las repuestas		Criterios de evaluación									
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Motivación	Necesidades fisiológicas	Supervivencia	¿Usted duerme bien antes de venir a su trabajo?			X		X		X		X		X	
			¿Le dan refrigerio en su trabajo?			X		X		X		X		X	
	Necesidades de seguridad	Estabilidad laboral y económica	¿Es importante para usted tener un empleo estable?			X		X		X		X		X	

  
 ADM. M. José F. Escobedo Galvez  
 CLAD N° 09720

		¿El sueldo que usted tiene le permite cubrir todas sus necesidades?												
Necesidades sociales	Pertinencia de la organización	¿En el ambiente donde usted trabaja, existe buena camarería?												
		¿En su trabajo, se estila a trabajar en equipo?												
Necesidades de estima	Autoestima y reconocimiento	¿En la empresa reconocen el esfuerzo por su trabajo?												
		¿Para usted un sueldo alto es un claro indicativo para hacer bien su trabajo?												
Necesidades de autorrealización	Desarrollo personal	¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas habilidades?												

  
 ADM. M. José F. Escobedo Galvez  
 GLAD N° 09720

			¿Usted tiene aspiraciones de subir de puesto?			X		X		X		X		X
Satisfacción laboral	Sueldo y beneficios	Remuneraciones	¿Está satisfecho con su sueldo?			X		X		X		X		X
			¿En su trabajo aparte de su sueldo le brindan los beneficios de acuerdo a ley?			X		X		X		X		X
	Politica de la empresa	Reglas de la empresa	¿Está usted de acuerdo con las reglas establecidas por la empresa?			X		X		X		X		X
	Relaciones con los compañeros	compañerismo	¿Se lleva bien con compañeros en el trabajo?			X		X		X		X		X
	Ambiente físico	Medio laboral	¿Es satisfactorio para usted el entorno físico y el espacio en que trabaja?			X		X		X		X		X
													 ADM. UC/ Dsr F. Excmo Galves CLAD N° 09720	

Supervisión	Vigilancia de sus labores	¿Es satisfactoria para usted la supervisión ejercida por parte de sus jefes en su trabajo?			X			X			X			X	
Status	Importancia de organización hacia su trabajador	¿En su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?			X			X			X			X	
Crecimiento personal	Oportunidades de desarrollo	¿La empresa le ofrece las oportunidades para subir de puesto?			X			X			X			X	
<b>Recomendaciones u observaciones</b>															

  
 ADM. M. José F. Escobedo Gálvez  
 CLAD N° 09720



**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

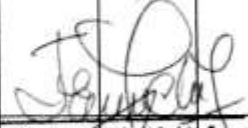
**Título del proyecto:** "Caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018"

**Objetivo:** Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las repuestas		Criterios de evaluación									
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Motivación	Necesidades fisiológicas	Supervivencia	¿Usted duerme bien antes de venir ir a su trabajo?	X		X		X		X		X		X	
			¿Le dan refrigerio en su trabajo?			X		X		X		X		X	
	Necesidades de seguridad	Estabilidad laboral y económica	¿Es importante para usted tener un empleo estable?			X		X		X		X		X	

  
 Mg. Lic. Adm. Edilia Yendy Perche Castro  
 CLAD - 04038  
 X



Satisfacción laboral	Sueldo y beneficios	Remuneraciones	¿Usted tiene aspiraciones de subir de puesto?			X			X			X						X
			¿Está satisfecho con su sueldo?			X			X			X			X			
			¿En su trabajo aparte de su sueldo le brindan los beneficios de acuerdo a ley?			X			X			X						X
	Politica de la empresa	Reglas de la empresa	¿Está usted de acuerdo con las reglas establecidas por la empresa?			X			X			X						X
	Relaciones con los compañeros	compañerismo	¿Se lleva bien con compañeros en el trabajo?			X			X			X						X
Ambiente físico	Medio laboral	¿Es satisfactorio para usted el entorno físico y el espacio en que trabaja?			X			X			X						X	
													 M. Lic. Adm. Edita Jend Perich Castro CLAD - 04038					

Supervisión	Vigilancia de sus labores	¿Es satisfactoria para usted la supervisión ejercida por parte de sus jefes en su trabajo?			X			X			X			X	
Status	Importancia de organización hacia su trabajador	¿En su trabajo sus ideas son tomadas en cuenta por sus jefes?			X			X			X			X	
Crecimiento personal	Oportunidades de desarrollo	¿La empresa le ofrece las oportunidades para subir de puesto?			X			X			X			X	
<b>Recomendaciones u observaciones</b>															

  
 Mg. Lic. Adm. Edita José Pedro Castro  
 CLAD - 04038