

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES – SECTOR
RESTAURANTE CEVICHERIA DEL DISTRITO
TUMBES, 2018**

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

AUTOR

COSSIO AÑASCO MILAGROS

ORCID 0000-0002-9821-9873

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

LIMA – PERÚ

2020

I

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cossio Añasco, Milagros

ORCID: 0000-0002-9821-9873

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, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002- 5746- 9374

Espinoza Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 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 Dios por estar siempre conmigo, a mi hijo, a mi esposo, a mis padres y hermanas por su gran apoyo y siempre motivándome para seguir adelante.

A quienes me guiaron y colaboraron en el presente trabajo.

DEDICATORIA

A Dios quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza, a mi hijo quien me prestó el tiempo que le pertenecía y me motivó siempre, esposo quien me brindó, su estímulo y su apoyo constante, a mis padres quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas por que han estado conmigo a cada paso que doy, guiándome y dándome fortaleza para continuar y hermanas por su apoyo incondicional.

RESUMEN

En esta investigación cuyo título “Caracterización de la motivación y satisfacción laboral de las Mypes – sector Restaurante Cevichería del Distrito Tumbes, 2018” se realizó con el objetivo: Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de las Mypes del sector restaurante cevichería del distrito de Tumbes año 2018, en este estudio se aplicó un diseño, no experimental – transversal – descriptivo porque se va a medir y describir las características de las variables una sola vez en el tiempo sin ser manipuladas, contó una población de 40 trabajadores, como técnica de estudio se les aplicó 2 encuestas cerradas dirigidas directamente a los trabajadores de los restaurantes con el propósito de dar respuesta a la formulación del problema: ¿Cuál es la motivación y la satisfacción laboral en las MyPes del sector Restaurante Cevichería del distrito de Tumbes?; en los resultados obtenidos, la motivación tuvo un índice de calificación del 0.57 y el resultado de satisfacción laboral se determinó un índice de calificación del 0.52. Se ha podido concluir que la motivación de los trabajadores de las cevicherías en el distrito de Tumbes es percibida como mala, lo que quiere decir que no los están motivando en las Mypes donde realizan sus labores, por lo tanto, recomienda mejorar en todos los aspectos; por otro lado, en la satisfacción es percibida de manera regular, así mismo se ha podido determinar que los factores que la componen no se están percibiendo de una manera adecuada.

Palabras clave: motivación y satisfacción laboral.

ABSTRACT

In this research whose title "Characterization of the motivation and job satisfaction of MSEs - Cevichería Restaurant sector of the Tumbes District, 2018" was carried out with the objective: To determine the characterization of the motivation and job satisfaction of MSEs in the cevichería restaurant sector of the District of Tumbes year 2018, in this study a non-experimental - transversal - descriptive design was applied because the characteristics of the variables will be measured and described only once without being manipulated, with a population of 56 workers, as a study technique Closed surveys directed directly to restaurant workers will be used in order to respond to the formulation of the problem: What is the motivation and job satisfaction in the MyPes of the Cevichería Restaurant sector of the Tumbes district ?; In the results obtained, motivation had a qualification index of 0.57 and the result of job satisfaction was determined a qualification index of 0.52. It has been possible to conclude that the motivation of the cevicherías workers in the Tumbes district is perceived as bad, which means that they are not motivating them in the MSEs where they carry out their work, therefore, it recommends improving in all aspects ; on the other hand, satisfaction is perceived on a regular basis, and it has also been determined that the factors that compose it are not being perceived in an adequate way.

Keywords: motivation and labor satisfaction.

INDICE DE CONTENIDO

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Antecedentes Internacionales	5
2.1.2 Antecedentes Nacionales	7
2.1.3 Antecedente Regionales	9

2.2	Bases teóricas y conceptuales.....	11
2.2.1	Motivación Laboral.....	11
2.2.2	Satisfacción Laboral.....	17
III.	HIPOTESIS	24
IV.	METODOLOGÍA	25
4.1	Diseño de investigación	25
4.2	Universo, población y muestra	25
4.4	Técnicas e instrucciones de relación de datos.....	28
4.5	Plan de análisis.....	28
4.6	Principios éticos	30
V.	RESULTADOS.....	31
5.1	Resultados de motivación laboral.....	31
5.2	Resultados de satisfacción laboral	36
5.3	Análisis de resultados.....	47
5.3.1	Según dimensiones de la variable motivación.	47
5.3.2	Según dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	49
VI.	CONCLUSIONES:	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56

Anexos	60
Anexo 01: Encuestas	60
Anexo 02: Solicitud de listado de las mypes.....	62
Anexo 03: Lista de Mypes.....	63
Anexo 04: Matriz de validación.....	64
Anexo 05: Turnitin	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Necesidades Fisiológicas	31
Tabla 2. Necesidades de seguridad	32
Tabla 3. Necesidades sociales.....	33
Tabla 4. Necesidades de estima	34
Tabla 5. Necesidades de autorrealización	35
Tabla 6. Sueldos y Beneficios.....	36
Tabla 7. Política de la organización	37
Tabla 8. Relaciones con los compañeros de trabajo	38
Tabla 9. Ambiente físico	39
Tabla 10. Supervisión.....	40
Tabla 11. Status	41
Tabla 12. Crecimiento, madurez y consolidación	42
Tabla 13. Logros y reconocimientos	43
Tabla 14. Independencia laboral y responsabilidad.....	44
Tabla 15. Motivación laboral.....	45
Tabla 16. Satisfacción laboral.....	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Necesidades Fisiológicas.....	31
Figura 2. Necesidades de seguridad.....	32
Figura 3. Necesidades sociales	33
Figura 4. Necesidades de estima.....	34
Figura 5. Necesidades de autorrealización.....	35
Figura 6. Sueldos y beneficios.....	36
Figura 7. Política de la organización.....	37
Figura 8. Relaciones con los compañeros de trabajo.....	38
Figura 9. Ambiente físico	39
Figura 10. Supervisión	40
Figura 11. Status	41
Figura 12. Crecimiento, madurez y consolidación.....	42
Figura 13. Logros y reconocimientos	43
Figura 14. Independencia laboral y responsabilidad	44
Figura 15. Motivación laboral	45
Figura 16. Satisfacción laboral	46

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, uno de los principales problemas a los cuales se enfrentan los restaurantes cevicherías del distrito de Tumbes, está relacionada a su fuerza laboral; en los últimos tiempos las grandes organizaciones empresariales se han dado cuenta que el principal activo con el que cuentan es su fuerza laboral. Sin embargo, en el Perú la gran mayoría de empresas en surgimiento, todavía aun no percibe el cambio, quizás tal vez porque están más preocupadas por generar activos de capital que les permitan crecer y ser más competitivos en el mercado o quizás porque muchas veces la ley es letra muerta en donde se pisotean los beneficios y todo tipo de derechos que debe tener un trabajador. Tal es así que algunos trabajadores consideran sentirse en un ambiente destructivo, por cuanto hay empleadores que les exigen a sus trabajadores realizar tareas que no tienen nada que ver con el desempeño mismo para el cual fueron contratados, recibiendo en la mayoría de los casos un trato injusto por la labor no realizada o a veces realizada pero no de manera eficiente, no porque no lo quisieran hacer sino muchas veces por qué no tenían la capacidad o no sabían hacer o realizar dicha actividad por desconocimiento, todo ello se ve reflejado en la mayoría de los casos en el aspecto salarial; ya que el dueño o administrador aprovechando esta condición o sin razón comete excesos o

abusos al pagarles lo que él considera que es justo. Esta desmotivación que siente el trabajador por el trato recibido, lo obliga a buscar o migrar hacia otros horizontes de trabajo reflejados en el mismo sector que este conoce, donde le permitan valorar su esfuerzo por la labor realizada.

Por ello, es importante para los dueños o gerentes del sector en mención comprender que la desmotivación y satisfacción laboral de sus trabajadores afecta directamente el negocio en el cual se encuentran inmersos, más aun cuando su fuerza laboral se siente desmotivada producto del mal trato que reciben o de la actitud prepotente que se les pretende dar; afectando de esta manera el buen clima laboral que debe primar en todo centro laboral y por ende la imagen que debe reflejar todo negocio a sus clientes.

Para definir el problema de investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la motivación y la satisfacción laboral en las MyPes del sector Restaurante Cevichería del distrito de Tumbes?, para dar respuesta al problema se tiene un objetivo general: Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de las MyPes del sector restaurante cevichería del distrito de Tumbes año 2018, para su desarrollo tendrá como objetivos específicos; Describir las características de la motivación en los trabajadores de las MyPes del sector restaurante cevicherías del distrito de

Tumbes año 2018, Describir las características de la satisfacción laboral en los trabajadores de las MyPes del sector restaurante cevichería del distrito de Tumbes año 2018.

Desde aquí podemos justificar diciendo que esta investigación sirve para el bienestar y satisfacción laboral de los trabajadores y el incremento de su productividad, ya que una persona bien motivada realizará su labor de manera satisfactoria. La motivación es un elemento fundamental en la satisfacción del trabajador, por lo que conlleva a una estabilidad laboral, beneficiando a un mejor desarrollo y productividad para la empresa.

Esto ayudara a los administradores que inviertan en capacitación, puedan motivar a los empleados ofrecerles capacitación en el trabajo. Identificar oportunidades para que los empleados individuales mejoren y luego proporcionarles oportunidades de desarrollo, demuestra a su personal que usted está personalmente interesado en su éxito. Esta capacitación podría incluir seminarios, talleres informativos y orientación por parte de empleados.

Algunas veces se observa que existen empleados con poca capacitación, a pesar de su sólido potencial y habilidades hechas en su trabajo. Las capacitaciones a la medida pueden ayudar a estas personas a pulir mejor y

eficientemente sus habilidades, conocimientos y desempeño. Esta mejora en la calidad de los trabajadores genera cambios significativos en los logros de la empresa.

Esta investigación busca que los empresarios aumenten los conocimientos de los trabajadores que laboran en las empresas a tener un mejor conocimiento de sus actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. La capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan a los trabajadores a desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño y así tener una mejor motivación y satisfacción labora.

En lo metodológico confirmaremos que la capacitación es un factor motivacional, y esto ayude a otras investigaciones que se realicen en nuestro medio.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- (Cujano,2013) Investigación denominada: *“La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa”*, tuvo como objetivo general determinar el índice de desempeño de la motivación en relación a los colaboradores del área operativa, con una metodología de tipo descriptiva, explicativa, de campo y correlacional; con una población de 105 trabajadores; aplicando como instrumento de recolección aplicó la estadística Chi Cuadrado con un nivel de significancia de 0.05; se concluyó que los trabajadores no se sienten motivados y pueden afectar diferentes factores ya sean fisiológicos, familiares y sociales, lo cual indica que está impidiendo el desarrollo de los trabajadores dentro de la organización y demostrando desinterés en ellos, teniendo un bajo en las actividades organizacionales y logros esperados.
- (Zavala, 2014), tesis titulada, *“Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”*. Tuvo como objetivo general la elaboración de un instrumento de medición que abordará; con una metodología de tipo cualitativa sobre cuantitativa, diseño no experimental transversal correlacional – casual; aplicando a una población de 437 individuos y muestra de 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos, como instrumento de recolección

de datos o instrumentos de medición que fueron consultados en la presente investigación son: el Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (Peiró y Meliá, 1998a), el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Peiró y Meliá, 1998), Engagement Pulse Survey aplicada en una organización de Consultoría de Negocios y TI de capital estadounidense, el Cuestionario de Satisfacción Minnesota de Weiss et al. (1967, citado por Furnham, 2011) y el Índice de Reacciones Organizacionales de Smith (1976, citado por Furnham, 2011); se concluyó que existe relación entre los grupos encuestados a partir de las variables independientes como: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. Solo en los factores extrínsecos se encontraron diferencias.

- (Loredo, 2014) Tesis titulada “*Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión México*” tuvo como objetivo principal fue el grado de motivación, es predictor del nivel desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México; con una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal; con una población compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados, aplicando como instrumento de recolección de datos dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítemes y una confiabilidad de .939; concluyó que en relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- (Tito y Vargas, 2013) En su investigación *“Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de lima metropolitana”*, tuvieron como objetivo determinar si el nivel de motivación y liderazgo estaban relacionados con el rendimiento laboral en una empresa de servicios de Lima Metropolitana; con una metodología de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional; ; con una población estuvo conformada por 296 empleados distribuidos en 10 sucursales de Lima Metropolitana y una muestra de 167 trabajadores; aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Motivación de Sudarsky y Cleves, el Instrumento de Mellado para evaluar el liderazgo y la Escala de Rendimiento Laboral de Bryman y Cramer; concluyó que comprobaron que la motivación y el liderazgo se relacionan positivamente con el rendimiento laboral. Esto implica que al incrementarse los niveles de la motivación se incrementan correlativamente el rendimiento laboral. Igualmente, al incrementarse los niveles de liderazgo aumenta el rendimiento laboral de los trabajadores. De este modo se comprobaron las hipótesis planteadas. El estudio comprobó las presunciones teóricas sobre la influencia de la motivación y el liderazgo sobre el desempeño laboral del trabajador. Los resultados coinciden con otras investigaciones sobre el tema lo que corrobora nuestros hallazgos.
- (Palomino, 2016) investigó: *“La satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar, 2015”*; en

dicha investigación se tuvo como objetivo general establecer la relación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad en mención; con una metodología de tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacionar, de corte transaccional, con una población de 401 trabajadores y una muestra de 197 trabajadores obtenida mediante un muestreo probabilístico aleatorio; aplicando como instrumento de recolección de datos dos instrumentos uno para medir la satisfacción laboral y el otro para medir el desempeño de los trabajadores; se concluyó que entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad existe una relación estadísticamente significativa ($p = 0,000$) y directa ($r = 0,287$); lo que quiere decir que mientras más alto sea el nivel de satisfacción mayor será el nivel de desempeño.

- (Atencio, 2018) en su investigación titulada: “*El clima organizacional y motivación laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2018*”, tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y motivación laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2018; con una metodología de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, correlacional transversal y de enfoque cuantitativo, Con una población finita de 633 trabajadores, aplicando como instrumento de recolección de datos se aplicó un a los servidores administrativos, concluyó que existe una correlación alta de 0,999 entre el clima organizacional y motivación laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2018.

2.1.3 Antecedente Regionales

- (Canales, 2015) en su investigación titulada: *“Relación entre locus de control y motivación de logro de los estudiantes del primer año de secundaria de la Institución Educativa Inmaculada Concepción – Tumbes, 2015, Universidad ULADECH-Tumbes-Perú”*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre locus de control y motivación de logro de los estudiantes del primer año de secundaria de la Institución Educativa Inmaculada Concepción – Tumbes, 2015; con una metodología de tipo descriptivo correlacionar y de corte trasversal; ; con una población de conformada por 176 estudiantes, 94 varones y 82 mujeres del Primer año de secundaria de la Institución Educativa Inmaculada Concepción - Tumbes, 2015 y una muestra conformada por un total de 134 estudiantes de los cuales 67 eran varones y 67 mujeres; aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta sobre la escala de locus de control y la escala de motivación de logro; concluyó que no existe relación significativa entre locus de control y la motivación de logro según la edad, sexo y sección de los estudiantes del primer año de secundaria de la Institución Educativa Inmaculada Concepción – Tumbes, 2015.
- (Lopez, 2018) en su investigación titulada: *“Motivación de logro en los estudiantes de tercero y cuarto año de secundaria de la Institución Educativa 7 de enero del distrito de Corrales – Tumbes, 2015. Universidad Los Ángeles de Chimbote, Tumbes-Perú”* tuvo como objetivo general determinar los niveles de motivación de logro en los estudiantes de tercero y cuarto año de secundaria; Se escogió una muestra conformada por 140 estudiantes de tercero y cuarto año de secundaria. Teniendo como

instrumento la Escala de Motivación de Logro contando con 18 preguntas elaborado por el Dr. Luis Vicuña Peri. (ML-1), se dio el siguiente resultado: El 41.0% de estudiantes se ubican en el nivel tendencia alto de Motivación de Logro; en Poder 39% tendencia alto, y Filiación 39% en tendencia alto.

- (Renteria, 2018) en su investigación titulada: *“Relación entre motivación de logro y locus de control en los estudiantes del tercero, cuarto y quinto grado de secundaria de la institución educativa del Ejército Mariscal Andrés Bello Cáceres – Tumbes, 2016.”* Tuvo como objetivo encontrar la relación entre motivación del logro y locus control de los estudiantes del tercero, cuarto y quinto grado, fue de nivel descriptivo correlacional teniendo como muestra 133 estudiantes para la recopilación de datos se utilizó dos instrumentos: los cuestionarios, motivación de logro de Vicuña Peri y locus de control de Rotter. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Obteniéndose los siguientes resultados: que un 65.41% de los estudiantes se ubicó en el nivel de tendencia alto, el 26,07% se ubicó en el nivel alto, el 5,31% se ubicó en el nivel de tendencia bajo, 2,46% se ubicó en el nivel muy alto y 0,75% se ubicó en el nivel bajo. También se analizó el locus de control de los estudiantes, hallándose en la categoría de locus de control interno un 89.5% y locus de control externo un 10.5%. Se concluyó: que la Motivación de Logro no se relaciona con el Locus de Control en los estudiantes investigados encontrándose que los niveles y categorías presentaron diferentes significativas.

2.2 Bases teóricas y conceptuales.

2.2.1 Motivación Laboral.

2.2.1.1 Definición:

Según la página *gestiopolis* nos dice que: “La motivación es un aspectos psicológicos que más se relaciona con el desarrollo del ser humano, la motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones” (Herrera, 2016).

Según Chiavenato nos dice que: “La define como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (Chiavenato, 2000).

Explica Chiavenato Para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado, para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación (Chiavenato, 2000).

Según Frederick Herzberg (1995) “Define la motivación como factor influyente principalmente a la satisfacción laboral como son los logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos. Por otro lado podemos decir que los factores de higiene cuando son inadecuados causan insatisfacción, aquí encontramos el sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status”.

Según la página “vida profesional” nos dice que: la motivación laboral es la capacidad que sirve a las organizaciones que ayuda a mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para lograr alcanzar los objetos de la misma en relación al trabajo. (SalFalko, 2013)

2.2.1.2 Clasificación de la motivación.

Existen dos tipos de motivación:

- ✓ **La motivación intrínseca:** Según Gelvez, Yorlenis de acuerdo a la autora Barbera, E (2002) nos dice que:
“son las retribuciones internas que recibe una persona al realizar una tarea, lo cual quiere decir que existen una relación directa y por lo general inmediata entre el trabajo y la retribución” (Gelvez, 2015) .
- ✓ **La motivación extrínseca:** Según Gelvez, Yorlenis nos dice que:
“Son las retribuciones externas que se reciben independiente del trabajo, lo cual quiere decir que no ofrecen una satisfacción directa o inmediata al realizar una tarea como son los incentivos económicos” (Gelvez, 2015)
“Por ejemplo, el dinero .este tiene varia limitaciones ya que no puede ofrecer todos los beneficios necesarios para la salud económica de una persona” (Gelvez, 2015).

2.2.1.3 Teoría de las necesidades y sus factores que influyen según Maslow

Según la autora Oviedo, (2012) nos dice: “La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham

Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió” (Oviedo, 2012).

“Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas parte inferior de la pirámide, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados parte superior de la pirámide” (Oviedo, 2012).

Según la autora (Oviedo, 2012) nos dice que:

“La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide, las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía” (Oviedo, 2012).

“Por otro lado, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía” (Oviedo, 2012). Según la pirámide de Maslow dispondríamos de:

- ✓ **Fisiológicas.** Según la página *Psicopedagogiaaprendizaje* de acuerdo con (Quintero; J; 2007:2) nos dice que: “son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio” (psicopedagogiaaprendizaje, 2012).

- ✓ **Seguridad.** Según la página *Psicopedagogiaaprendizaje* de acuerdo con (Quintero; J; 2007:2) nos dice que:

“Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección” (psicopedagogiaaprendizaje, 2012).

“Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal” (psicopedagogiaaprendizaje, 2012).

- ✓ **Sociales.** Según la página web *dirconfidencial* de acuerdo con el blog *Diccionario De Marketing* nos dice que:

“Están relacionadas con las funciones de relación y de aceptación social, el ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, de ser parte de una comunidad” (dirconfidencial, 2016).

“Maslow considera estas necesidades menos básicas, y solo tienen sentido cuando las dos anteriores están satisfechas” (dirconfidencial, 2016).

Las más evidentes son: Asociación, Participación, Aceptación, Amor, Afecto y Pertenencia o afiliación a un cierto grupo social” (dirconfidencial, 2016).

- ✓ **Estima.** “Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención” (dirconfidencial, 2016).

- ✓ **Autorrealización.** “En este nivel más alto de las necesidades aquí los individuos ya sienten realizadas sus propias obras, desarrollar su talento al máximo y motivación de crecimiento” (dircomfidencial, 2016).

2.2.1.4 Importancia de la Motivación laboral

Según la página “*lineasydiseños*” nos dice que:

“En la actualidad las organizaciones consideran a la motivación como uno de los principales factores donde los empleadores y las áreas de gestión humana le están prestando cada vez más atención” (lineasydiseños, s.f.).

“Se han dado cuenta del impacto tanto positivo de tener empleados motivados a la hora de trabajar; ya que mejorándola se obtendrá más productividad, mejor rendimiento y empleados comprometidos con las labores que desempeñan” (lineasydiseños, s.f.).

Según la página “*ele-ve*” nos dice que:

Al momento de enfocarse en la importancia de la motivación conseguiremos resultados concretos y certeros con relación a la atmósfera de trabajo, el compromiso que los integrantes tengan en un área en particular y en la organización en general, el grado de responsabilidad para con las tareas, el sentimiento de pertenencia hacia su equipo de trabajo, el nivel de subordinación al líder, logrando obtener beneficios como el tener un buen clima laboral (Bellomo, 2013).

2.2.1.5 Como se medir la motivación laboral

Según la página “pyme.lavoztx” nos dice que:

“Medirla es una decisión complicada ya que es un valor cualitativo, más que cuantitativo, se puede medir mayormente en números, pero en este caso la empresa que se investigara es de tipo que utiliza objetivos e incentivos de ventas” (Green, 2018).

“Se puede estimar la motivación de tus empleados con el uso de encuestas y cuestionarios dirigidos al empleado” (Green, 2018).

Para medirla contamos con las siguientes formas:

- **Los cuestionarios o encuestas.** “Es una de las formas más simples para medir la satisfacción laboral y conocer las causas de la insatisfacción, sus resultados sean positivos, estar bien diseñados y variados, adaptadas a la situación concreta, aplicadas convenientemente e interpretadas de forma concreta” (sites.google, s.f.).
- **Las entrevistas:** “Aquí mayormente se utilizan los cuestionarios haciendo hincapié en aquellas contestaciones que necesiten ser ampliadas o aclaradas” (sites.google, s.f.)
- **La observación y valoración de las actitudes de los trabajadores.** “Se observan si existe un buen ambiente de trabajo, si hay una dedicación intensa o, por el contrario, si se pierde el tiempo, hay **malas caras** y si las órdenes son recibidas con desagrado” (sites.google, s.f.)
- **Análisis de las condiciones de trabajo.** “Se centra en el análisis de la motivación desde el punto de vista directo del trabajo mismo, considerándose como un método para mejorarlas, con lo que aumentará

la calidad de vida y, consecuentemente, la satisfacción” (sites.google, s.f.).

2.2.2 Satisfacción Laboral

2.2.2.1 Definición

Según la página “de conceptos” nos dice que:

“Derive de la sensación que se siente al haber cumplido las expectativas, órdenes o deseos, habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte” (deconceptos, 2018).

“Ya no sienten la necesidad de hacer nada para lograr la completitud ya sea física o mental, es subjetiva, ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados” (deconceptos, 2018).

2.2.2.2 La satisfacción laboral:

Según la página “definición ABC” nos dice que:

Es un factor humano indispensable que tienen las organizaciones y empresas para lograr cumplir con sus objetivos y misiones comerciales, teniendo un buen clima de trabajo, condiciones de seguridad, buen trato humano y una remuneración respecto a las tareas o cargo que desempeña el trabajador (Ucha, 2012)

Se pueden contar entre las necesidades más notables a satisfacer para que el empleado se encuentre a gusto en su ambiente de trabajo y luego reflejarse

en buenos rendimientos, teniendo en cuenta que las necesidades de quienes trabajan en ella y los ayudan a crecer y maximizar sus beneficios (Ucha, 2012).

2.2.2.3 Tipos de satisfacción del laboral

“Cada individuo puede tener múltiples actitudes, pero solo aquellas que se refieren al trabajo inciden en la satisfacción del personal, el compromiso con el trabajo y la lealtad con la empresa que amerita el comportamiento organizacional” (Riquelme, 2018). Se subdivide en:

Según el análisis de la satisfacción:

- **Satisfacción general:** “Se refiere al indicador promedio de satisfacción que siente un trabajador frente a los diferentes aspectos de su trabajo” (Riquelme, 2018).
- **Satisfacción por facetas:** “Se refiere al menor o mayor grado de satisfacción de un trabajador, frente a específicos aspectos de su trabajo, entre estos el reconocimiento, los beneficios, las condiciones, la supervisión recibida, los compañeros y las políticas de la empresa” (Riquelme, 2018).

Según las aspiraciones del trabajador:

- **Satisfacción progresiva:** “Se refiere al nivel de satisfacción que aumenta con el nivel de aspiraciones del trabajador” (Riquelme, 2018).

- **Satisfacción estabilizada:** “Se refiere a la satisfacción que mantiene el nivel de aspiraciones del trabajador” (Riquelme, 2018).
- **Satisfacción resignada:** “Se refiere al nivel de satisfacción que reduce las aspiraciones que tiene el individuo” (Riquelme, 2018).
- **Satisfacción constructiva:** “Se refiere al nivel de satisfacción que mejora progresivamente debido a la iniciativa para mejorar la situación de insatisfacción” (Riquelme, 2018).
- **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” (Riquelme, 2018).
- **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” (Riquelme, 2018).

2.2.2.4 Teoría de los dos Factores de Herzberg que influye en la satisfacción laboral.

Conocida como la teoría de la motivación – higiene, propuesta por Frederick Irving Herzberg (1923-2000) afirmando que los resultados de estos factores son los principales factores de la motivación. Partimos diciendo que el ser humano tiene un doble sistema de necesidades, podemos decir que estos factores ayudaran a disminuir la insatisfacción de logrando aumentar la satisfacción de los individuos.

Herzberg se basó en dos factores que él denomina:

a) Factores de higiene:

- **Sueldo y beneficios:** En la necesidad o recompensa que todo trabajador debe obtener por parte del empleador. (López, 2018)
- **Política de la empresa y su organización:** En toda empresa existe una política empresarial, en la cual está plasmada los reglamentos ayudando a resolver conflictos dentro y fuera de la organización protegiendo la integridad de los trabajadores (López, 2018)
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:**
Es la vinculo que existe entre todos los trabadores en su ambiente laboral ya sea directa o indirectamente. (López, 2018)
- **Ambiente físico:** Es el ambiente donde realiza sus labores diarias, ejemplo: la oficina, la cocina, etc. (López, 2018)
- **Supervisión:** Es la persona que inspecciona la manera de realizar la jornada laboral de todos los trabajadores. (López, 2018)
- **Status:** Es la posición que tienes dentro de la organización.
(López, 2018)

- **Seguridad laboral:** Es la seguridad que todos los trabajadores buscan dentro de un trabajo, no solo económica también sociales y físicas. (López, 2018)
- **Crecimiento, madurez y consolidación:** Como ha sido tu desempeño en la empresa, si te han promovido o subido de puesto y tus aportaciones a la empresa. (López, 2018)

b) Factores motivantes:

Tiene poco efecto en la insatisfacción

- **Logros y reconocimiento:** “Se refiere al reconocimiento motivador que tienes dentro de la empresa” (López, 2018).
- **Independencia laboral y responsabilidad:** “Aquí podemos ver como la misma responsabilidad te da la confianza da hacer tu trabajo” (López, 2018).

2.2.2.5 Importancia de la satisfacción laboral

Según el diario, “los andes” del año 2015 nos dice que:

“Su importancia se basa en afirmar que los miembros del equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier negocio, ya que de ellos depende, en un alto porcentaje, el buen funcionamiento de tu organización” (Andes, 2015).

“Lo siempre esperado por las empresas es que los trabajadores sean realmente productivos, que se comprometan e impliquen al máximo y sean eficientes en su trabajo” (Andes, 2015).

“Esta actitud de los trabajadores depende de muchos factores, como su carácter y personalidad, pero también, y en especial, de factores de tipo motivacional” (Andes, 2015).

“Está relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores, el resultado de diversos estudios un trabajador satisfecho, cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor” (Andes, 2015)

2.2.2.6 Como se medir la satisfacción laboral

Existen muchas formas de medir la satisfacción laboral, podemos destacar las siguientes:

- ✓ **Cuestionarios de salida:** “Conocer el motivo el cual un trabajador abandona su centro de trabajo, para para saber cómo retener talento y qué aspectos de la empresa y de la gestión de recursos humanos debemos mejorar” (Moncayo, 2017).
- ✓ **Cuestionarios sobre la situación de los trabajadores:** a conocer en qué situación se encuentran nuestros trabajadores en relación a diversos

aspectos: tareas que realiza, conciliación de vida familiar y profesional, comunicación con sus compañeros y jefes, etc (Moncayo, 2017).

- ✓ **Cuestionario sobre la carrera profesional:** “Es uno de los aspectos más valorados por los trabajadores; no podemos establecer desarrollos genéricos, sino que es preciso conocer qué desea cada persona y en qué áreas le gustaría mejorar” (Moncayo, 2017).

“Con este tipo de cuestionarios podremos elaborar un plan de carrera específico para cada persona y de esa forma retener el talento” (Moncayo, 2017).

- ✓ **Cuestionario sobre los directivos:** “Nos dice que es importante que el nivel de relación que se tiene con los jefes sea cordial para que los empleados se sientan valorados y trabajen en equipo” (Moncayo, 2017).

“Para ello debemos conocer la opinión de los trabajadores sobre los directivos de la empresa y detectar aquellas áreas en las que se podría mejorar” (Moncayo, 2017).

III. HIPOTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

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: Estuvo representado por las 17 cevicherías ubicadas en el distrito de Tumbes, siendo estas registradas en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Nº	Nombres y apellidos	Nombre comercial
1	Nancy Cossio añasco	Cevicheria Las Gemelas
2	Yacila rosillo Jorge	Tormenta MAGG EIRL
3	Ramírez Moran Cecilia	Sazón Tumbesino
4	Espinoza dioses de Coveñas	EL Estadio Nith Eirl
5	Rondón Carrasco Eduardo	Restaurant El Brujo Eduardo
6	Pérez Zevallos Cristihan	Las Terrazas de Tumbes
7	Rodríguez Iribarren Roxana	La Jarana Peña Restaurant
8	Palacios Moran Karen Juliana	El Refugio Tumbesino
9	Olavarría Herrera Luisa	Punto picante
10	Carrillo Añasco Julián	Mis Estrella Marinas
11	María Añasco Lavalle	La Culebra
12	Seminario Alburquerque	Las Palmeras
13	Calderón Gloria Elizabeth	Caleta 10
14	Benítez Vargas Perla Azucena	Cevicheria Susy
15	Rueda socola María Del Rosario	El Misterio Peruano-Inka Perú
16	Valarezo Rivera Mario	Restaurant la cabañita
17	Cruz Juárez María Irene	Restaurant El Mana

Fuente: Municipalidad Provincial De Tumbes

Población: En la presente investigación la población está conformado por todos los trabajadores de los restaurants cevicherías del distrito Tumbes 2018

Muestra: La investigación tiene una muestra probabilística, ya que solo se aplicó el cuestionario a solo 40 trabajadores en las 17 Mypes Restaurantes Cevicherías ferreterías en el distrito Tumbes, 2018.

4.3 Definición y Operacionalización de variable motivación laboral

Cuadro 2. *Operacionalización de variables.*

Variable	Definiciones conceptuales	Definiciones Operacionales	Dimensiones	Escala de medición
Motivación laboral	Según Frederick Herzberg (1995) “Define la motivación como factor influyente principalmente a la satisfacción laboral como son los logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos.	Grado de impacto sobre las necesidades fisiológicas que tienen los trabajadores	Necesidades fisiológicas	Nominal
		Grado de percepción que hay en los miembros de la empresa sobre la seguridad laboral.	Necesidades de seguridad	
		Grado que tiene los trabajadores sobre las necesidades sociales dentro de la organización.	Necesidades sociales	
		Grado percepción que tiene los trabajadores sobre la necesidad de estima por parte de la empresa donde laboran.	Necesidades de estima	
		Grado de sensación que tiene los trabajadores de la organización sobre la necesidad de autorrealización	Necesidades de Autorrealización	

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2. Operacionalización de variable satisfacción laboral

Variable	Definiciones conceptuales	Definiciones Operacionales	Dimensiones	Escala de medición
Satisfacción Laboral	De acuerdo con Hannoun (2011) se define de forma genérica la actitud general de la persona hacia su trabajo, está basada en las creencias y valores de cada individuo, mayormente influye en el empleado como en: las necesidades, los valores y los rasgos personales, retribución, condiciones de trabajo, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo oportunidades de progreso.	Grado de apreciación por parte de los trabajadores sobre el factor de sueldo y beneficio	Factores Higiénicos Sueldo y beneficios	Nominal
		Grado de percepción de los trabajadores hacia la política de la empresa donde labora.	Política de la empresa y su organización	
		Grado de percepción en cuanto la relación que existe en la empresa.	Relaciones con los compañeros de trabajo	
		Grado de noción que tienen los trabajadores hacia su ambiente físico dentro de la organización.	Ambiente Físico	
		Grado de percepción de los trabajadores hacia la forma de supervisión de la organización.	Supervisión	
		Grado de status que tienen los miembros de la empresa	Status	
		Grado de percepción del crecimiento y consolidación por parte de los trabajadores en la organización.	Crecimiento, madurez y consolidación	
		Factores de Motivación		
Grado de percepción que los trabajadores tiene acerca de los logros y reconocimiento que han tenido en la organización.	Logros y reconocimiento			
Grado de opinión sobre la responsabilidad individual de los trabajadores en la empresa	Independencia laboral y responsabilidad			

Fuente: Elaboración Propia

4.4 Técnicas e instrucciones de relación de datos

Técnicas: En esta investigación, se utilizará 2 encuestas dirigido directamente a los trabajadores de los restaurantes cevicherías del distrito de Tumbes 2018.

Instrumentos: Se utilizará dos encuestas cerradas las cuales contarán, el primero contando con un cuestionario de 10 preguntas y el segundo con 16 preguntas.

4.5 Plan de análisis

Los datos fueron recolectados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados a los programas especiales de cómputo como Word, Excel y el programa estadístico SPSS que se utilizarán en la aplicación que se realizara en el proyecto de investigación.

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 motivación y la satisfacción laboral de las MYPES del rubro restaurante cevichería del distrito de Tumbes 2018?	General	Las investigaciones de tipo descriptivo a no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández & Baptista, 2017)	V1: Motivación laboral.	Diseño: • No Experimental • Transversal • Descriptivo	Universo: Son todas las 17 Mypes del distrito Tumbes.	Técnica: • La encuesta Instrumento: • Cuestionario
	Específicos				<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de las MYPES del sector restaurante cevichería del distrito de Tumbes año 2018. • Describir las características de la motivación en los trabajadores de las MyPes del sector restaurante cevicherías del distrito de Tumbes año 2018. • Describir las características de la satisfacción laboral en los trabajadores de las MyPes del sector restaurante cevichería del distrito de Tumbes año 2018. 	

4.6 Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron el siguiente principio:

- **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.

V. RESULTADOS

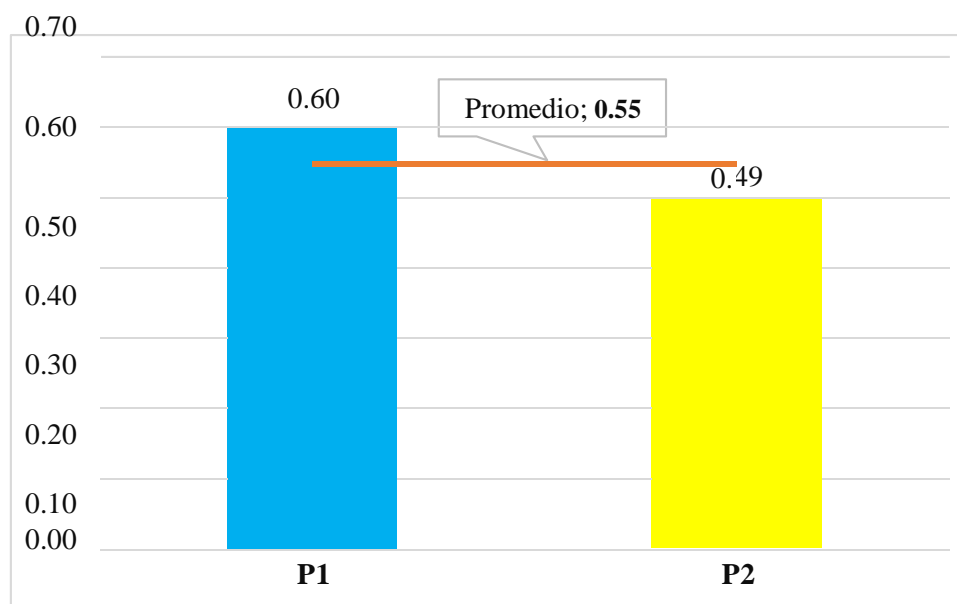
5.1 Resultados de motivación laboral

Tabla 1. Necesidades Fisiológicas

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P1	0.60	0.55	<i>Mala</i>	0 – 0.55	X
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
<i>Buena</i>	0.66 – 0.85				
<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00				
P2	0.49				

Fuente: elaboración propia

Figura 1. Necesidades Fisiológicas



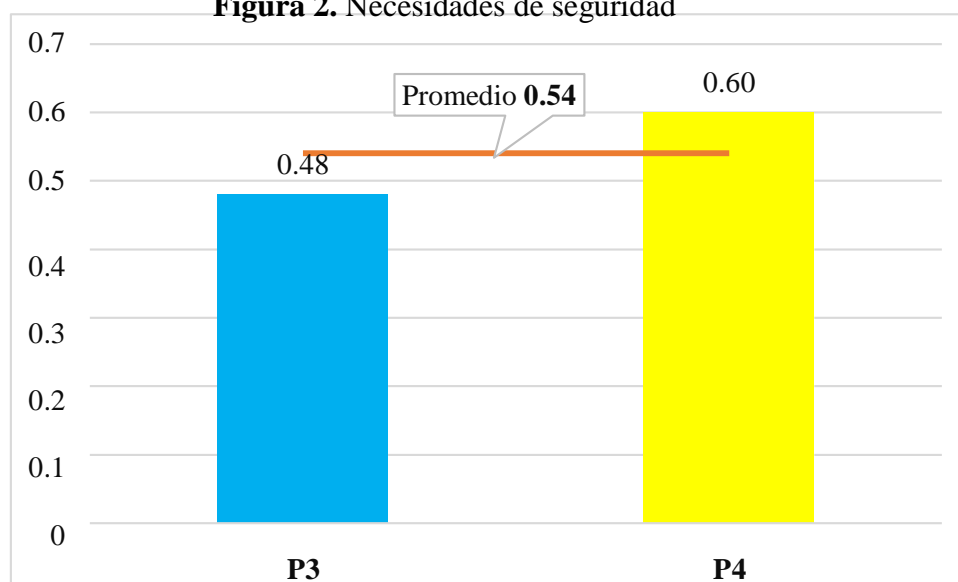
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.60 está de acuerdo con la comida, descanso, etc. que le brindan en su trabajo, mientras un 0.49 no está muy de acuerdo con la comida, descanso, etc que les dan, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.55 en la dimensión de necesidades fisiológicas.

Tabla 2. Necesidades de seguridad

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P3	0.48	0.54	<i>Mala</i>	0 – 0.55	X
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
P4	0.60		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: elaboración propia

Figura 2. Necesidades de seguridad



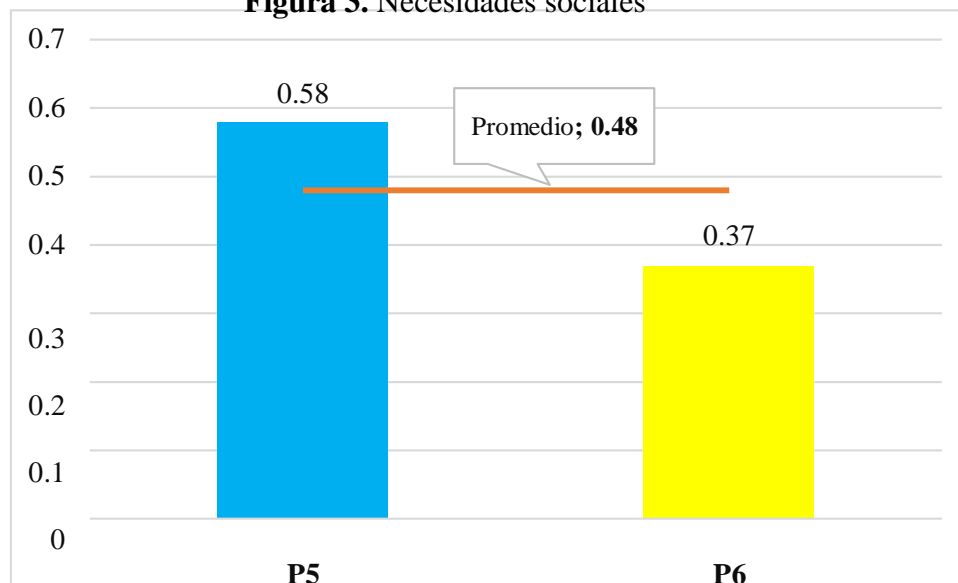
Interpretación: De los 56 trabajadores encuestados el 0.48 indico sobre la seguridad en su tiempo de trabajo, un 0.60 indico sobre la disposición de prevención que tiene sobre los riesgos laborales, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.54 en la dimensión.

Tabla 3. Necesidades sociales

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P5	0.58	0.48	<i>Mala</i>	0 – 0.55	X
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
P6	0.37		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Necesidades sociales



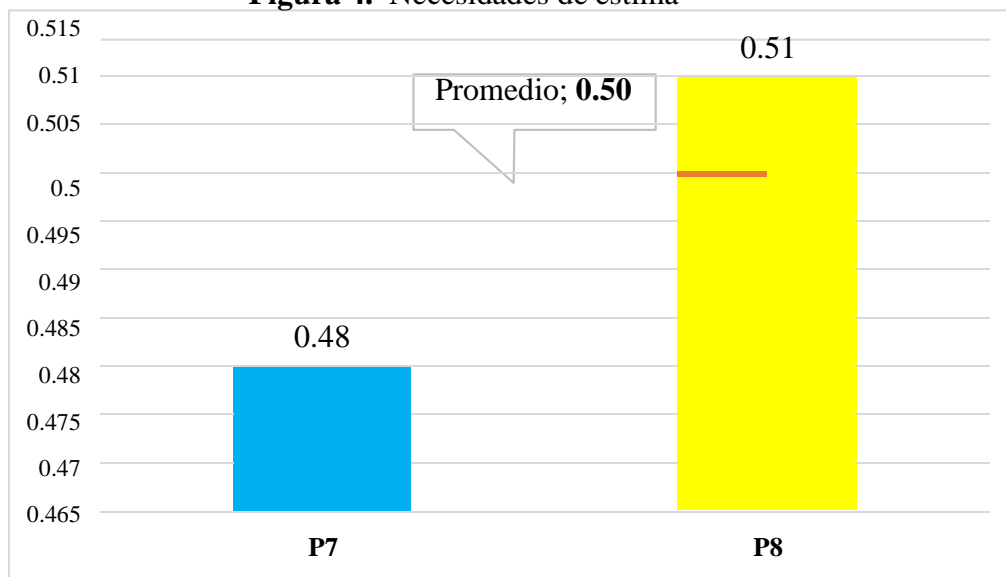
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.58 indico sobre la buena comunicación que tienen con sus jefes y sus compañeros, mientras un 0.37 indico sobre si su jefe promueve el trabajo en equipo entre los compañeros del centro de trabajo, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.48 en la dimensión de necesidades sociales.

Tabla 4. Necesidades de estima

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
			<i>Mala</i>	<i>0 – 0.55</i>	<i>X</i>
P7	0.48	0.50	<i>Regular</i>	<i>0.56 – 0.65</i>	
P8	0.51		<i>Buena</i>	<i>0.66 – 0.85</i>	
			<i>Excelente</i>	<i>0.86 – 1.00</i>	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Necesidades de estima



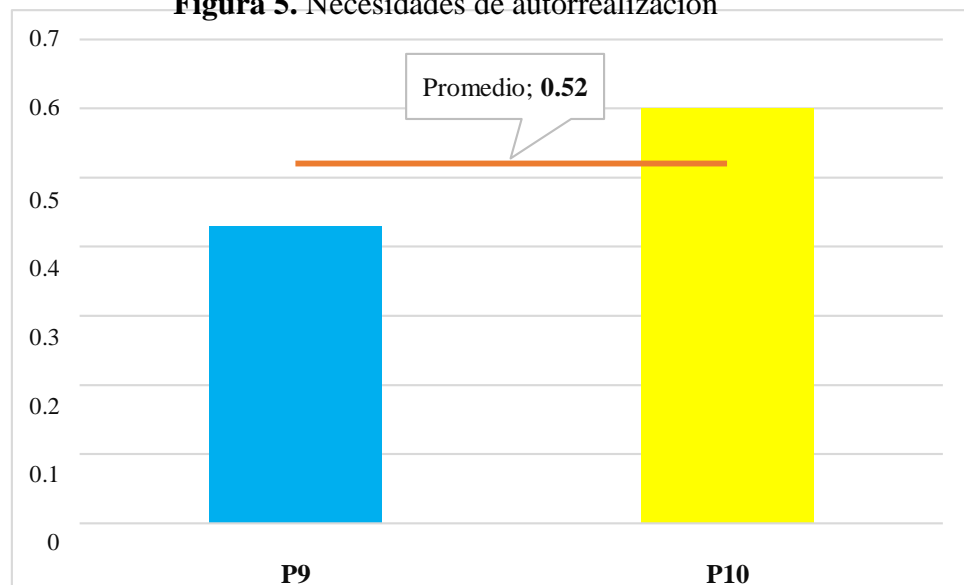
Interpretación: De los 56 trabajadores encuestados el 0.48 indico sobre si se siente orgullo de estar en su puesto de trabajo, mientras un 0.51 indico si se sienten feliz con las actividades que realizan en su centro laboral, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.50 en la dimensión de necesidades de estima.

Tabla 5. Necesidades de autorrealización

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P9	0.43	0.52	<i>Mala</i>	0 – 0.55	X
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
P10	0.60		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Necesidades de autorrealización

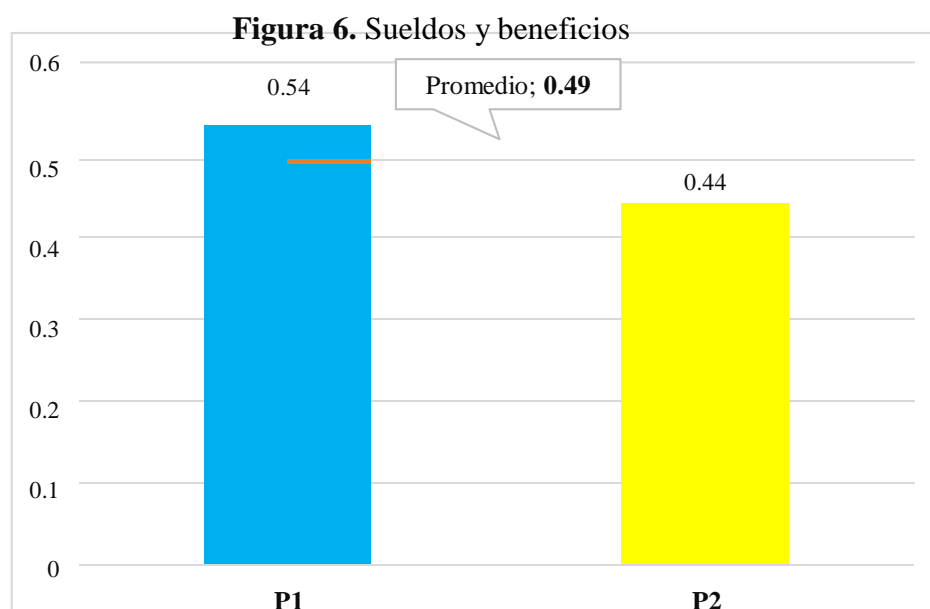


Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.43 indicio que sobre si ha cumplido con sus metas establecidas, mientras un 0.60 indicio sobre si se siente sereno y en paz con el mundo, por lo tanto, se obtenido un índice del 0.52 en la dimensión de necesidades de autorrealización.

5.2 Resultados de satisfacción laboral

Tabla 6. Sueldos y Beneficios

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
			<i>Mala</i>	<i>0 – 0.55</i>	<i>X</i>
P1	0.54	0.49	<i>Regular</i>	<i>0.56 – 0.65</i>	
P2	0.44		<i>Buena</i>	<i>0.66 – 0.85</i>	
			<i>Excelente</i>	<i>0.86 – 1.00</i>	



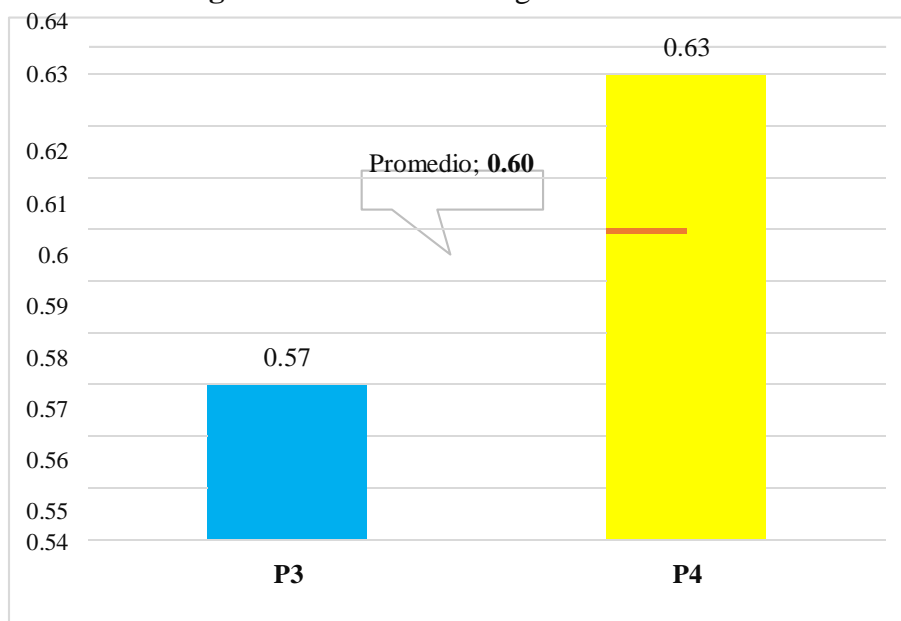
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.54 está relativamente de acuerdo con los incentivos que ha recibido en su centro de labor, mientras un 0.44 índice sobre su satisfacción sobre las recompensas que recién por su desempeño laboral, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.49 en la dimensión sueldo y beneficio.

Tabla 7. Política de la organización

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P3	0.57	0.60	<i>Mala</i>	0 – 0.55	
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	X
P4	0.63		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Política de la organización



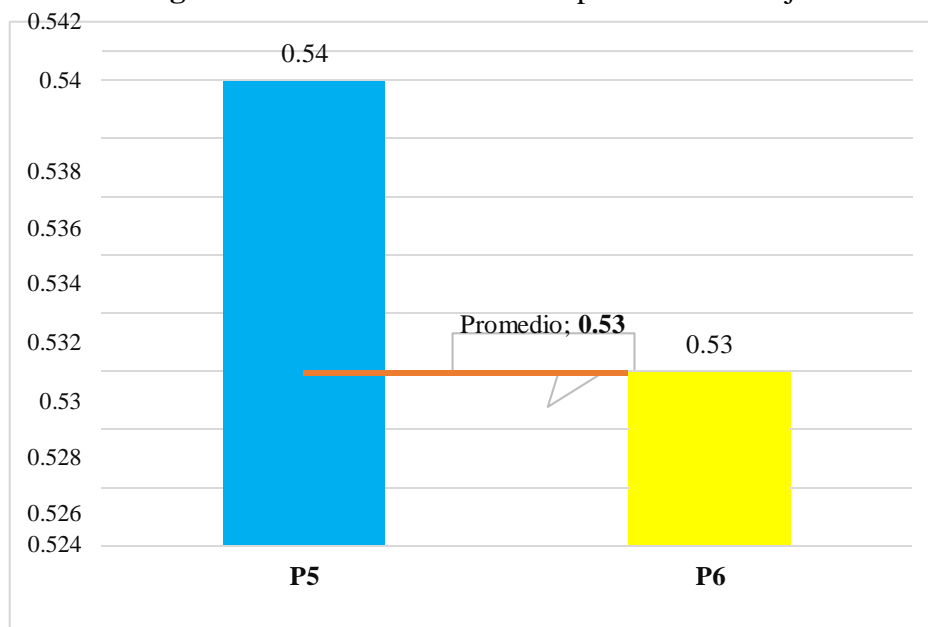
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.57 indico sobre si se siente satisfecho con la política que establece le empresa, mientras un 0.63 indico sobre el pago que recibe, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.60 en la dimensión política de la organización.

Tabla 8. Relaciones con los compañeros de trabajo

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P5	0.54	0.53	<i>Mala</i>	0 – 0.55	
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	X
P6	0.53		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Relaciones con los compañeros de trabajo



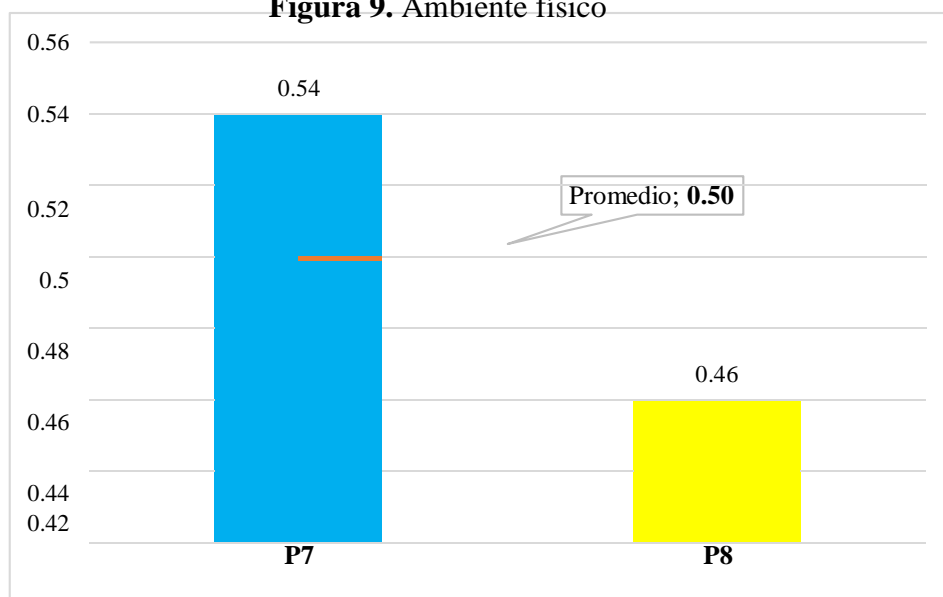
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.54 indico sobre si se siente satisfecho en lograr las metas junto a sus compañeros, mientras un 0.53 indico sobre la unión que existe entre compañeros al momento que ocurre algún problema en la organización, por lo tanto, un se obtuvo un índice del 0.53 en la dimensión de relaciones con los compañeros de trabajo.

Tabla 9. Ambiente físico

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P7	0.54	0.50	<i>Mala</i>	0 – 0.55	X
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
P8	0.46		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Ambiente físico



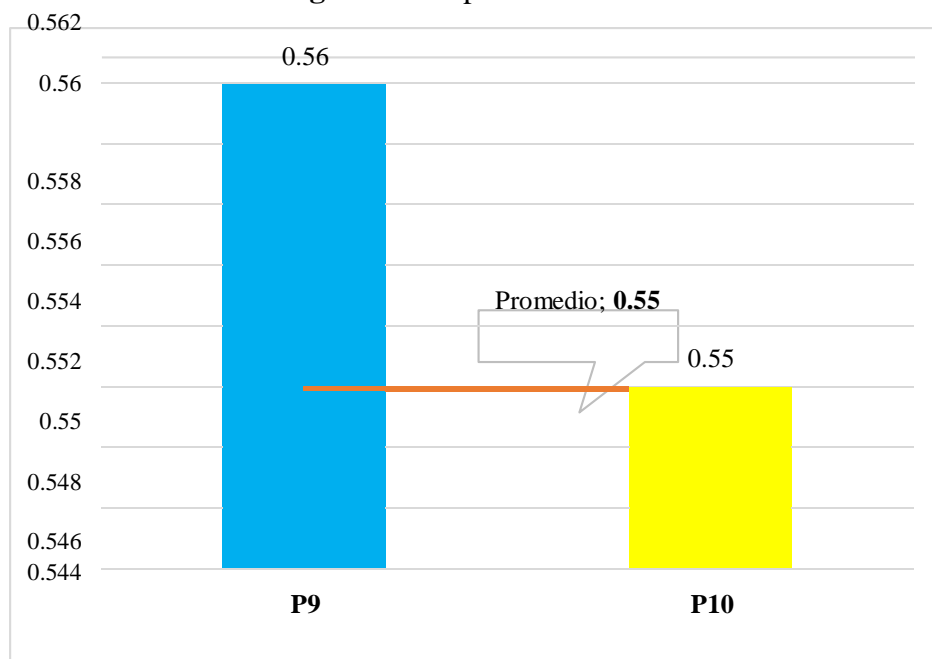
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.54 indico sobre su entorno laboral, mientras un 0.46 indico sobre si se siente satisfecho con el ambiente donde realiza sus actividades laborales, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.50 en la dimensión ambiente físico.

Tabla 10. Supervisión

N° pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P9	0.56	0.55	<i>Mala</i>	0 – 0.55	X
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
P10	0.55		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Supervisión



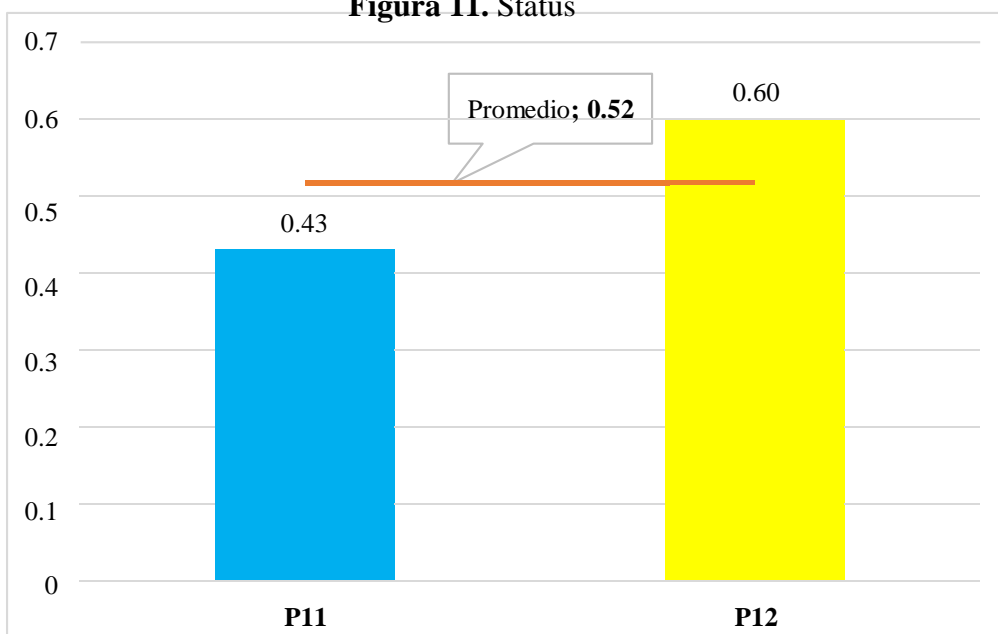
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.56 indico sobre si sus supervisores le dan a saber sobre su desarrollo en su trabajo, mientras un 0.55 indico sobre si se siente satisfecho con la supervisión que hay hacia el personal, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.55 en la dimensión de supervisión

Tabla 11. Status

N° de pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P11	0.43	0.52	<i>Mala</i>	0 – 0.55	X
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
P12	0.60		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Status



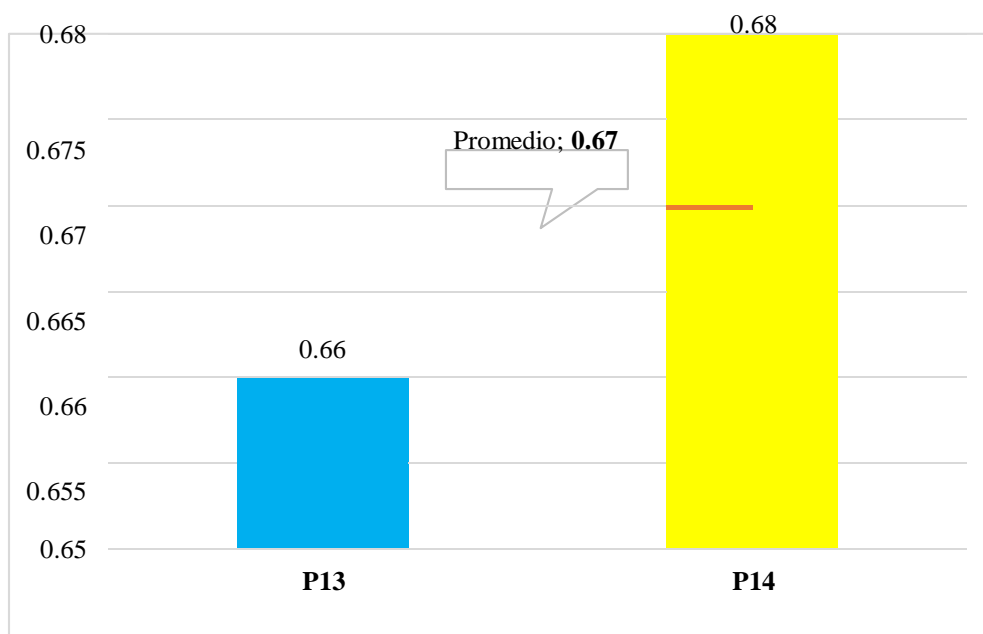
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.43 indico sobre el reconocimiento que le dan sus jefes en su centro laboral, mientras un 0.60 indico sobre el status que ha obtenido en su centro de trabajo, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.52 en la dimensión status.

Tabla 12. Crecimiento, madurez y consolidación

N° de pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P13	0.66	0.67	<i>Mala</i>	0 – 0.55	
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
P14	0.68		<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	X
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Crecimiento, madurez y consolidación



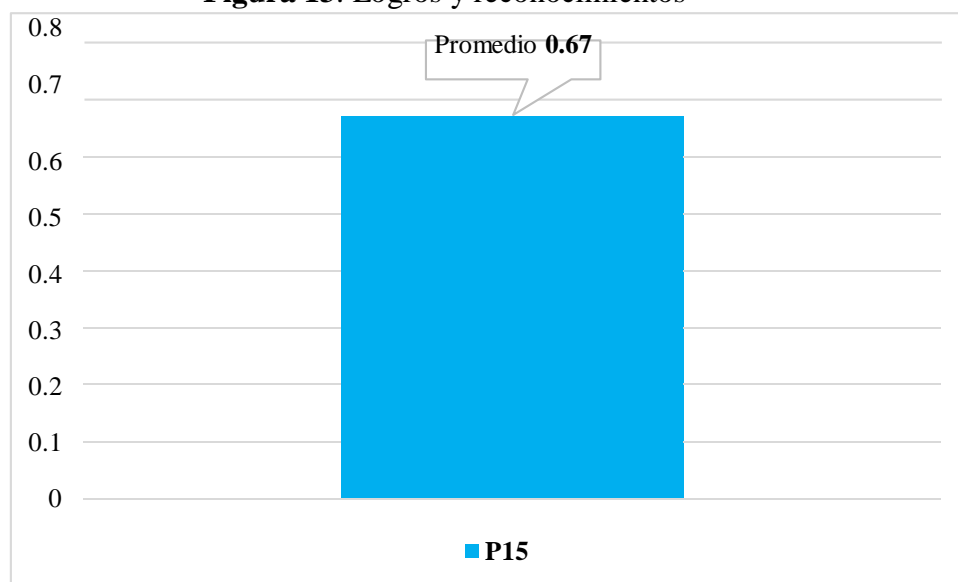
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados el 0.66 indico sobre si se siente satisfecho lo que respecta a su misión y visión propia en cuanto se refiere a su trabajo, mientras un 0.68 indico sobre si se siente satisfecho con las diferentes habilidades y conocimientos que se requieren en el trabajo, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.67 en la dimensión de seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación

Tabla 13. Logros y reconocimientos

N° de pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P15	0.67	0.67	<i>Mala</i>	0 – 0.55	
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
			<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	X
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Logros y reconocimientos



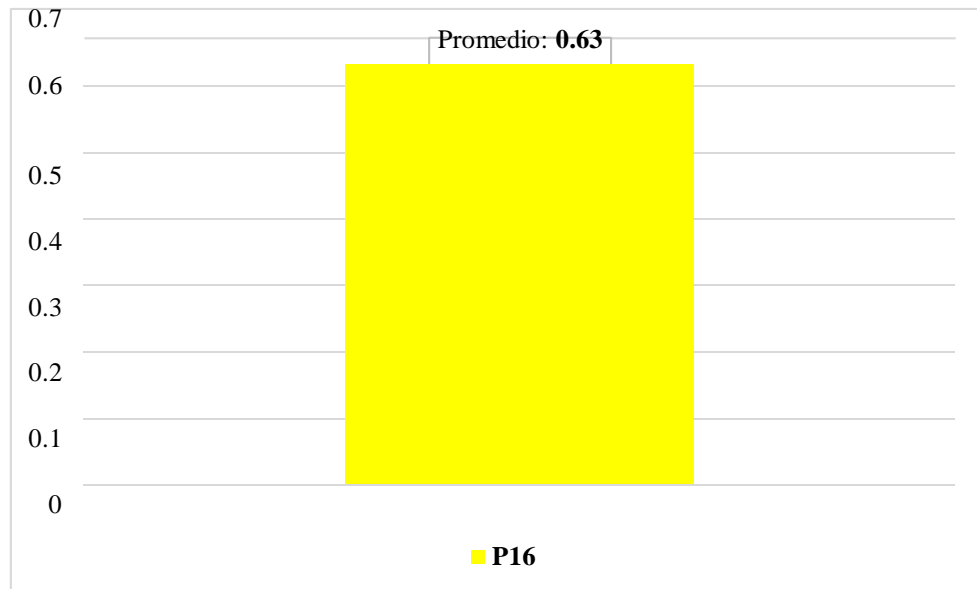
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados se obtuvo un promedio de 0.67 en la dimensión logros y reconocimientos.

Tabla 14. Independencia laboral y responsabilidad

N° de pregunta	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P16	0.63	0.63	<i>Mala</i>	0 – 0.55	
			<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	X
			<i>Buena</i>	0.66 – 0.85	
			<i>Excelente</i>	0.86 – 1.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Independencia laboral y responsabilidad



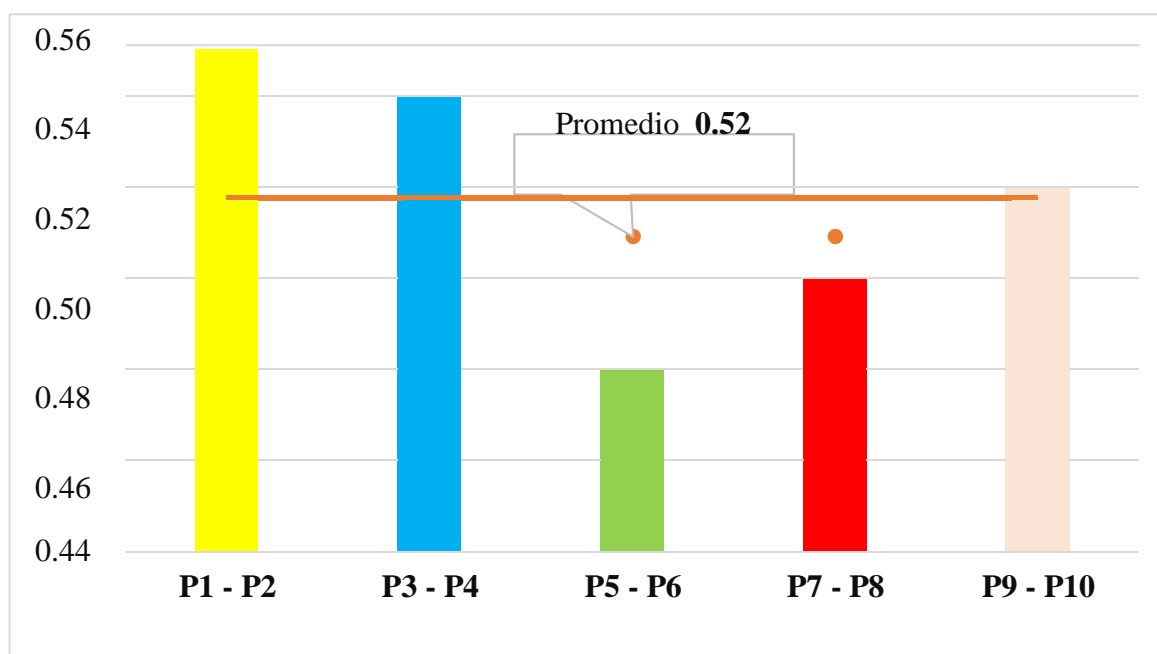
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados se obtuvo un promedio de 0.63 en la dimensión Independencia laboral y responsabilidad.

Tabla 15. Motivación laboral

Preguntas	Resultado	Promedio	Escala valorativa		
P1 - P2	0.55	0.52	<i>Mala</i>	0 – 0.55	X
P3 - P4	0.54		<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	
P5 - P6	0.48		<i>Buena</i>	0.56 – 0.65	
P7 - P8	0.50		<i>Excelente</i>	0.66 – 0.85	
P9 - P10	0.55				

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Motivación laboral



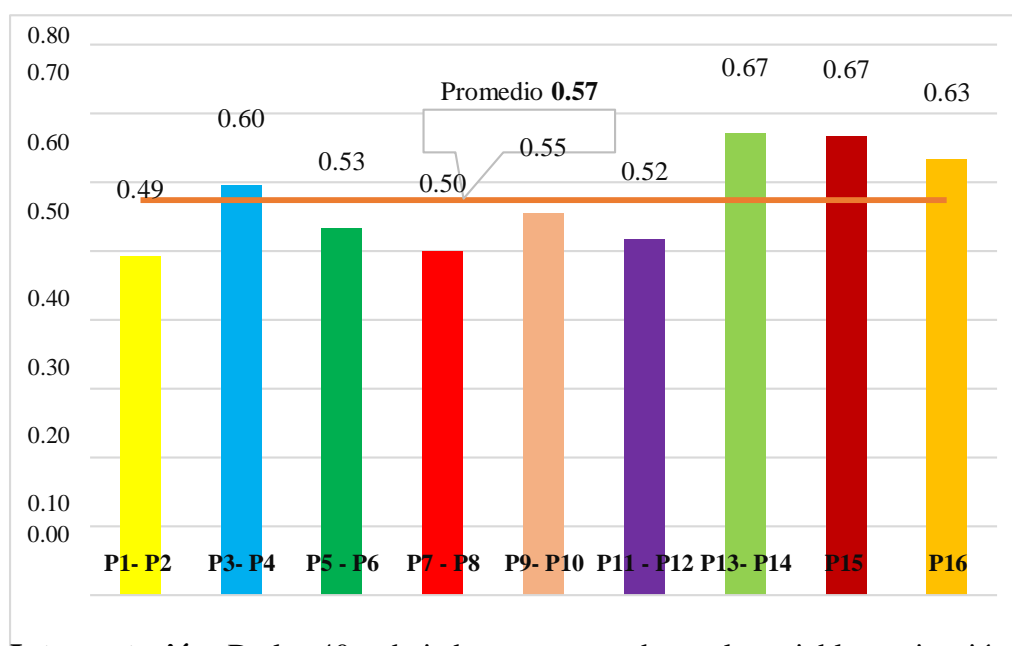
Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados en la variable motivación laboral se obtuvo un índice del 0.52.

Tabla 16. Satisfacción laboral

Preguntas	Resultados	Promedio	Escala valorativa		
P1 - P2	0.49	0.57	<i>Mala</i>	0 – 0.55	
P3 - P4	0.60				
P5 - P6	0.53				
P7 - P8	0.50		<i>Regular</i>	0.56 – 0.65	X
P9 - P10	0.55				
P11 - P12	0.52				
P13 - P14	0.67		<i>Buena</i>	0.56 – 0.65	
P15	0.67				
P16	0.63				
			<i>Excelente</i>	0.66 – 0.85	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Satisfacción laboral



Interpretación: De los 40 trabajadores encuestados en la variable motivación laboral se obtuvo un índice del 0.57.

5.3 Análisis de resultados.

5.3.1 Según dimensiones de la variable motivación.

- **Dimensión, necesidad fisiológica:** En la tabla 01 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable de la motivación laboral y su dimensión necesidades fisiológicas se obtuvo un índice de calificación del 0.55, encontrándose este resultado en la escala valorativa de mala. Ya que según (Quintero, 2007) de acuerdo con la teoría de Abraham Maslow, asegura que las primeras necesidades, son de origen biológico esencialmente para la supervivencia del ser humano, como por ejemplo cubriendo en el trabajo la necesidad de tener un refrigerio y un descanso adecuado, esto forja a que el trabajador sienta ganas de seguir trabajando en la empresa.
- **Dimensión, necesidad de seguridad:** En la tabla 02 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable motivación laboral y su dimensión necesidades de seguridad se obtuvo un índice de calificación del 0.54, encontrándose este resultado en la escala valorativa de mala, lo cual quiere decir que esta necesidad no se está cubriendo en la empresa. Ya que según (Quintero, 2007) de acuerdo con la teoría de Abraham Maslow, asegura que cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, como sentir esa estabilidad laboral y seguridad física y mentalmente en el trabajo, esto hará que el trabajador sienta ganas de seguir trabajando en la empresa.

- **Dimensión, necesidades sociales:** En la tabla 03 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable motivación laboral y su dimensión necesidades sociales se obtuvo un índice de calificación del 0.48, encontrándose este resultado en la escala valorativa de mala, lo cual nos indica que en la empresa no se cubre esta necesidad en su totalidad. Ya que según (Quintero, 2007) de acuerdo con la teoría de Abraham Maslow, asegura que una vez cubiertas las necesidades físicas y seguridad, sentimos esa necesidad de socializarse, en lo laboral podemos manifestarlo con una buena comunicación con sus jefes y compañeros, así mismo haciéndolos sentir participes, promoviendo el trabajo en equipo.
- **Dimensión, necesidad de estima:** En la tabla 04 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable motivación laboral y su dimensión necesidades de estima se obtuvo un índice de calificación del 0.50, encontrándose este resultado en la escala valorativa mala, lo cual nos quiere decir que la mayor parte de los encuestados su trabajo no es lo suficiente para ellos. Ya que según (Quintero, 2007) de acuerdo con la teoría de Abraham Maslow, asegura que afirmar que esta cuarta fase de las necesidades, podemos encontrar el afán de crecer, ser autónomos, lograr nuestras metas (factores internos); de la misma forma el estatus que tenemos en el lugar de trabajo, la estimación, reconocimiento y la atención por parte de los demás (factores externos); se podrán satisfacerse las necesidades fisiológicas, seguridad y sociales, pero si no se cubre la necesidad de estima el empleado no tenga esas ganas de hacer bien su trabajo.

- **Dimensión, necesidad de autorrealización:** En la tabla 05 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable motivación laboral y su dimensión necesidades de autorrealización se obtuvo un índice de calificación del 0.52, encontrándose este resultado en la escala valorativa considerada como mala, esto nos quiere decir que solo una pequeña parte de los trabajadores cuando empezó a trabajar en la empresa tenía las expectativas de cumplir con todas sus metas establecidas y así mismo una pequeña parte ha sentido una completa paz y serenidad en su centro de trabajo. Ya que según (Quintero, 2007) de acuerdo con la teoría de Abraham Maslow, asegura que esta cuarta fase, una vez cubiertas las necesidades fisiológicas, seguridad, sociales y estima, este es el paso para que las personas ya sienten con esa preparación para realizar sus propias obras, desenvolver su capacidad al máximo y motivación de crecimiento en el trabajo.

5.3.2 Según dimensiones de la variable satisfacción laboral.

- **Dimensión, sueldo y beneficios:** En la tabla 06 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión Sueldo y beneficios se obtuvo un índice de calificación del 0.49, encontrándose este resultado en la escala valorativa mala, lo cual quiere decir que una parte de los trabajadores los últimos meses ha recibido algún incentivo laboral y así mismo muy pocos trabajadores se sienten satisfechos por la recompensa de su desempeño laboral, esto coincide con (López, 2018), basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que el sueldo y beneficio es una necesidad económica o recompensa que todo trabajador

debe adquirir por dar los servicios y debe ser pagado por parte del empleador, si en el trabajo no somos bien pagados y si no recibimos esos incentivos correspondientes, vamos a tener esa insatisfacción y tomemos aquella decisión de buscar una labor donde puedan ofrecernos un buen sueldo, beneficio y algunos otros incentivos de los cuales podremos sentirnos a gusto en la empresa donde laboremos y así mismo poder satisfacer nuestras necesidades.

- **Dimensión, política de la empresa y su organización:** En la tabla 07 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión política de la empresa y su organización, se obtuvo un índice de calificación del 0.60, encontrándose este resultado en la escala valorativa como buena, lo cual quiere decir que más de la mitad de los trabajadores están satisfechos con la política en su centro laboral respecto a las reglas y pagos establecidos por la empresa resolver problemas dentro y fuera de la organización, según con (López, 2018), apoyado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que si el trabajador está sometido a estrictas políticas de la empresa, tome la decisión de marcharse de la empresa.
- **Dimensión, relaciones con los compañeros de trabajo:** En la tabla 08 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión Relaciones con los compañeros de trabajo, se obtuvo un índice de calificación del 0.53, encontrándose este resultado en la escala valorativa mala, lo cual quiere decir que cierta parte de los trabajadores siente satisfacción al trabajar junto a sus compañeros para lograr las metas y objetivos de la empresa, así mismo siente esa satisfacción

de que cuando ocurre un problema inesperado y sus compañeros se mantienen unidos para resolverlo. Según con (López, 2018), basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que el trabajador siempre estará en un vínculo existente entre todos los trabajadores en el medio laboral ya sea directa o indirectamente, si el vínculo que tiene con sus compañeros es deficiente, no se pueda alcanzar los objetivos planeados por la empresa.

- **Dimensión, ambiente físico:** En la tabla 09 se observó que del 100% (30 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión Ambiente físico, se obtuvo un índice de calificación del 0.50, encontrándose este resultado en la escala valorativa como mala, lo cual quiere decir que cierta parte de trabajadores se sienten satisfechos respecto a su entorno laboral en el cual trabaja según con (López, 2018), basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que el ambiente laboral son las condiciones o lugar donde realizan las labores, si estas condiciones de trabajo no las adecuadas, generan cierta insatisfacción entre los empleados, lo cual hará que se forme un mal clima laboral y no pueda conseguir los objetivos planeados por la empresa.
- **Dimensión, Supervisión:** En la tabla 10 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión supervisión, se obtuvo un índice de calificación del 0.55, encontrándose este resultado en la escala valorativa como mala, lo cual quiere decir que apenas cierta parte de los trabajadores perciben que se sienten satisfechos cuando sus supervisores le dan a saber lo bien que está desarrollando su trabajo y sus resultados, así mismo con la metodología que tiene la empresa

acerca de supervisar al personal. Según con (López, 2013), basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que la supervisión es el control en el cual observa la manera de cómo se viene realizando la jornada laboral de todos los trabajadores, para algunas personas esto puede ser un poco incómodo en los trabajadores, causando de esa manera cierta insatisfacción y no pueda lograrse los objetivos de la empresa.

- **Dimensión, Status:** La tabla 11 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión status, sobre la percepción de la satisfacción de acuerdo status que tienen los miembros de la empresa, se obtuvo un índice de calificación del 0.52, encontrándose este resultado en la escala valorativa como mala, lo cual quiere decir que cierta parte de trabajadores siente satisfecho al considerarse una persona reconocida laboralmente por parte de sus compañeros y sus jefes y así mismo siente satisfacción con el status que ha obtenido en su centro de trabajo hasta el momento. Según con (López, 2018), basado en la teoría de Herzberg, se puede afirmar que cuando a los empleados se les hace sentir parte importante en el trabajo, en lo que respecta a la posición que se tiene dentro de la organización, hará que el trabajador se comprometa con la empresa sea eficaz y eficiente para ella.
- **Dimensión, crecimiento, madurez y consolidación:** En la tabla 12 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión Crecimiento, madurez y consolidación, sobre la percepción sobre crecimiento y consolidación por parte de los trabajadores en la empresa, se obtuvo un índice de calificación del 0.67, encontrándose

este resultado en la escala valorativa como regular, lo cual quiere decir que poca parte siente satisfacción al haber cumplido con su misión y visión propia en cuanto se refiere a su trabajo, así mismo al ver que requiere realizar diferentes operaciones, utilizar un gran número de habilidades y conocimientos. Según con (López, 2018), basado en la teoría de Herzberg, aquí se mide como ha sido el desempeño del empleado, si ha sido promovido o ascendido de puesto y las aportaciones a la empresa, es algo que no puede medirlo el empleado y hace que genere insatisfacción en él, diversas empresas evalúan ese rendimiento y los resultados no son como el trabajador los espera, haciendo que no se sienta muy comprometido con su trabajo.

- **Dimensión, logros y reconocimiento:** En la tabla 13 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión logros y reconocimiento, sobre la percepción de los trabajadores tiene acerca de los logros y reconocimiento que han tenido en la organización, se obtuvo un índice de calificación del 0.67, encontrándose este resultado en la escala valorativa como regular, lo cual quiere decir que poca parte siente satisfacción al ver que su jefe reconoce su desempeño cuando realiza un buen trabajo. Según con (López, 2019), basado en la teoría de Herzberg, aquí se refiere al reconocimiento motivador que se tiene dentro de la empresa, por parte de las personas a cargo de la empresa, en ciertas ocasiones el trabajador lo da todo, pero no siente que reconocen su esfuerzo que hace para el desarrollo de la empresa, esto hace que el trabajador sienta insatisfacción, haciendo que no se sienta muy valorado

por su trabajo y tome la decisión de irse a otro lugar donde si pueda reconocer sus logros y su esfuerzo.

- **Dimensión, independencia laboral y responsabilidad:** En la tabla 14 se observó que del 100% (40 encuestados), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión logros y reconocimiento, respecto opinión sobre la responsabilidad individual de los trabajadores en la empresa, se obtuvo un índice de calificación del 0.63, encontrándose este resultado en la escala valorativa como regular, lo cual quiere decir que poca parte siente satisfacción en su centro de trabajo cuando lo han incentivado a desarrollarse profesionalmente. Según con (López, 2019), basado en la teoría de Herzberg, aquí podemos ver como la misma independencia laboral y la responsabilidad nos da aquella confianza para hacer bien nuestras labores, pero si esto no se cumple por parte de la empresa en darle a los trabajadores esa confianza para que realice sus labores sin hacerles algún tipo de seguimientos como supervisión, de manera independiente, harán que generen insatisfacción, los trabajadores sentirán aquella independencia laboral para realizar bien su trabajo, con eficiencia y eficacia aumentando la productividad, así mismo logrando a cumplir con los objetivos planeados por la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo n°1, se ha podido concluir que la motivación de los trabajadores de las cevicherías en el distrito de Tumbes es percibida como mala, por lo tanto, recomienda mejorar en todos los aspectos. Pudiéndose llegar a determinar que no están recibiendo la motivación apropiada en sus lugares de trabajo, ya que esta es importante para cumplir con las metas establecidas por las Mypes en estudio, ya que estas se dedican brindar un servicio de calidad al cliente y no habiendo motivación por parte de los dueños o encargados, es posible que afecten tanto a sus trabajadores y estos a los clientes al momento de atenderlos, tomando la decisión de buscar un lugar donde si se les puedan sentirse a gusto.
- Respecto al objetivo n°2, se ha podido concluir que la satisfacción en los trabajadores de las cevicherías del distrito Tumbes es percibida de manera regular, así mismo se ha podido determinar que los factores que componen la satisfacción no se están percibiendo de una manera adecuada por sus trabajadores, por lo tanto, se recomienda mejorar en todos los aspectos y establecer planes de mejora para que sus trabajadores se sientan satisfechos en sus centros de trabajo, estas Mypes deberían seguir en constante estudio para poder detectar sus carencias que tienen sus trabajadores y así mismo poder darle una solución a sus problemas que estas atraviesan.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andes, L. (22 de abril de 2015). *losandes*. Obtenido de La importancia de la satisfacción laboral para el éxito de las empresas: <http://www.losandes.com.pe/Nacional/20150422/87933.html>
- Atencio, s. C. (2018). *El clima organizacional y motivación laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2018*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32695/atencio_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bellomo, Á. (junio de 2013). *ele-ve*. Obtenido de La importancia de la motivación en el ámbito laboral: <http://www.ele-ve.com.ar/La-importancia-de-la-motivacion-en-el-ambito-laboral.html>
- Canales, V. E. (2015). *repositorio.uladech*. Obtenido de RELACIÓN ENTRE LOCUS DE CONTROL Y LA MOTIVACION DE LOGROS DE LOS ESTUDIANTES DEL PRIMER AÑO DE SECUNDARIA: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2697/LOCUS_DE_CONTROL_MOTIVACION_DE_LOGRO_VIOLETA_ESMELDA_ROSALES_CANALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cujano, A. I. (2013). *repositorio.uta.edu*. Obtenido de “LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5209/1/tps_2013_30.pdf
- deconceptos*. (2018). Obtenido de Concepto de satisfacción: <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>
- dircomfidencial*. (29 de octubre de 2016). Obtenido de Pirámide de Maslow: <https://dircomfidencial.com/diccionario/piramide-de-maslow-20161029-1424/>
- Gelvez, Y. (JULIO de 2015). *INCENTIVOS LABORALES COMO IMPULSO MOTIVACIONAL APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA*

EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL RAMO QUINCALLERO VALENCIA, ESTADO DE CVARABOBO. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3787/ygelvez?sequence=1>

Green, J. (2018). *pyme.lavoztx*. Obtenido de ¿Cómo medir la motivación de tus empleados?: <https://pyme.lavoztx.com/cmo-medir-la-motivacin-de-tus-empleados-7284.html>

Herrera, C. V. (07 de noviembre de 2016). *gestiopolis*. Obtenido de Motivación, concepto y teorías principales: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

lineasydiseños. (s.f.). Obtenido de La motivación laboral y su importancia en la oficina de hoy: <https://www.lineasydiseños.com.co/la-motivacion-laboral/>

LÓPEZ DIOS, S. L. (2018). *repositorio.uladech*. Obtenido de MOTIVACIÓN DE LOGRO EN LOS ESTUDIANTES DE EDUCACION SECUNDARIA: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5575/MOTIVACION_DE_LOGRO_ADOLESCENTE_LOPEZ_DIOS_SANDY_LAURITA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, B. S. (06 de mayo de 2018). *abcfinanzas*. Obtenido de Teoría de los dos factores de Herzberg: <https://www.abcfinanzas.com/emprendimiento/teoria-de-los-factores-de-herzberg>

Loredo, P. d. (2014). *dspace.biblioteca*. Obtenido de MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Martin, N. (2017). *secretosdelmanagement*. Obtenido de ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y motivación?: <https://secretosdelmanagement.com/relacion-entre-satisfaccion-laboral-y-motivacion/>
- 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/>
- MAZARIEGOS, M. I. (marzo de 2015). *recursosbiblio.url*. Obtenido de "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Méndez, A. (s.f). *euroresidentes*. Obtenido de Teorías de la motivación: <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/teorias-de-la-motivacion>
- moncayo, c. (27 de junio de 2017). *incp.org*. Obtenido de Cómo medir la satisfacción laboral en tu empresa: <https://www.incp.org.co/medir-la-satisfaccion-laboral-empresa/>
- Oviedo, K. C. (24 de mayo de 2012). *eoi.es*. Obtenido de La Pirámide de Maslow: <http://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- psicopedagogiaaprendizajeu*. (29 de junio de 2012). Obtenido de Abraham Maslow y su teoría de la motivación humana: <https://psicopedagogiaaprendizajeu.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>
- RENTERÍA, B. R. (2018). *repositorio.uladech*. Obtenido de RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y LOCUS DE CONTROL EN LOS ESTUDIANTES DEL TERCERO, CUARTO Y QUINTO GRADO DE SECUNDARIA:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4646/MOTIVACION_LOGRO_LOCUS_CONTROL_VILCHEZ_RENTERIA_RENE_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rios, R. R. (2017). *repositorio.ucv*. Obtenido de “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en lostrabajadores de la municipalidad provincial de lamas en el año 2015: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1

Riquelme, M. (18 de abril de 2018). *webyempresas*. Obtenido de Satisfacción Del Personal (Definición, Tipos Y Como Medirla): <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla/>

Romero, A. g. (2017). *psicologiyconducta*. Obtenido de ¿Cómo evaluar la motivación laboral?: <http://www.psicologiyconducta.com/como-evaluar-la-motivacion-laboral>

SalFalko. (2013). *vidaprofesional*. Obtenido de ¿QUÉ ES LA MOTIVACIÓN LABORAL?: <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>

sites.google. (s.f.). Obtenido de Medios para Evaluar la Motivación: <https://sites.google.com/site/motivacionlaboralirene/medios-para-evaluar-la-motivacion>

Ucha, F. (13 de junio de 2012). *definicionabc*. Obtenido de Definición de Satisfacción laboral: <https://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>

Zavala, O. A. (enero de 2014). *tesis*. Obtenido de “MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

Anexos

Anexo 01: Encuestas

Cuestionario de medición sobre la motivación laboral



ENCUESTA DE MOTIVACION Y SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta, está dirigida a los trabajadores de las cevicherías 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.

Instrucciones: para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y responda sinceramente marcando con **“X”**.

Cuestionario de motivación laboral

PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 ¿En su centro de trabajo le brindan comida, descanso, etc. en su labor diaria?				
2 ¿Cuándo realice sus labores diarias y no le dan comida y descanso realizara igual su labor?				
3 ¿En su centro de trabajo siente que cuenta con más seguridad laboral en el tiempo?				
4 ¿En la empresa donde laboral dispone de formación en prevención de riesgos laborales?				
5 ¿Existe una buena comunicación con sus jefes y compañeros de su centro de trabajo?				
6 ¿Su jefe promueve el trabajo en equipo entre tú y tus compañeros?				
7 ¿Se ha sentido orgulloso de estar en su puesto trabajo?				
8 ¿cuándo realiza sus actividades se siente feliz de estar en su centro laboral?				
9 ¿Cuándo empezó a trabajar aquí creyó que cumpliría con todas sus metas establecidas?				
10 ¿Ha experimentado el sentimiento de estar completamente sereno y en paz con el mundo?				

CUESTIONARIO DE MEDICION SOBRE LA SATISFACCION LABORAL




UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Instrucciones: para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y responda sinceramente marcando con “X”.

Cuestionario de satisfacción laboral

PREGUNTAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	In satisfecho
1. ¿En los últimos meses ha recibido algún incentivo laboral?				
2. ¿Se siente satisfecho por la recompensa de su desempeño laboral?				
3. ¿Se siente satisfecho con la política que establece su centro laboral hacia usted y sus compañeros de trabajo?				
4. ¿Te sientes satisfecho con el pago que recibes?				
5. ¿Usted siente satisfacción al trabajar junto a sus compañeros para lograr las metas y objetivos de la empresa?				
6. ¿Se siente satisfacción cuándo ocurre un problema inesperado y sus compañeros se mantienen unidos para resolverlo?				
7. ¿Se siente satisfecho en su entorno laboral?				
8. ¿Se siente satisfecho con el ambiente donde realiza sus actividades laborales?				
9. ¿Se siente satisfecho cuando sus supervisores le dan a saber lo bien que está desarrollando su trabajo y sus resultados?				
10. ¿Se siente satisfecho con la metodología que tiene la empresa acerca de supervisar al personal?				
11. ¿Se siente satisfecho al considerarse una persona reconocida laboralmente por parte de su o sus jefes?				
12. ¿Siente satisfacción con el status que ha obtenido en su centro de trabajo hasta el día de hoy?				
13. ¿Siente satisfacción al haber cumplido con su misión y visión propia en cuanto se refiere a su trabajo?				
14. ¿Siente satisfacción al ver que requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos?				
15. ¿Siente satisfacción al ver que su jefe reconocen su desempeño cuando realiza un buen trabajo?				
16. ¿Ha sentido satisfacción en su centro de trabajo cuando lo han incentivado a desarrollarse profesionalmente?				

Anexo 02: Solicitud de listado de las mypes

 **MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL
DE TUMBES** **SECRETARIA GENERAL**

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Tumbes, 23 de Octubre del 2018

CARTA N° 238 -2018-MPT-SG

SEÑORA:
MILAGROS COSSIO AÑASCO,
AV. MARISCAL CASTILLA N° 174 TUMBES.
TUMBES.-

ASUNTO : ALCANZO INFORMACION

REFER. : SOLICITUD S/N CON REGISTRO N° 19225.

De mi especial consideración:


Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un cordial saludo y en atención al documento de la referencia mediante el cual solicita información de cuantos Restaurantes Cevicherías hay en la ciudad de Tumbes.

En virtud a ello el **Ing. Frank M. Alemán Clavijo, Sub Gerente de Comercialización de la Municipalidad Provincial de Tumbes,** mediante el **INFORME N° 196-2018-MPT-SGC-FMAC-SG,** alcanza la información solicitada correspondiendo la misma desde el año 2015 a la fecha.

Así mismo hace de conocimiento y a la vez que en lo que respecta al otorgamiento de Licencias Municipal de Apertura y Funcionamiento a Establecimiento Comercial a años anteriores al 2015, esta no se encuentran sistematizadas; por lo que demandaría, más tiempo para la atención respectiva.

Sin otro particular me despido de Usted, reiterando las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,


Frank M. Alemán Clavijo
Sub Gerente de Comercialización

Anexo 03: Lista de Mypes

115	10/06/15	110-15	3046	FLORES CHAVEZ PASTOR TIMOTEO	EMPRESA DE TRANSPORTE FLORES Y HERMANOS S.R.L.	TERMINAL TERRESTRE DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS, VTA DE PASAJES Y ENCOMIENDAS	CA. 24 DE JULIO N° 514- 522
118	15/06/15	113-15	3049	OVIEDO BAYONA JESUS MARIA	RESTAURANT BRYCASA	RESTAURANT	CA. TARAPACA N° 177
119	16/06/15	114-15	3050	PUELL MENDOZA MANUEL ANTONIO	BAMBU PU	RESTAURANT - CEVICHERIA	AV. MAYOR NOVOA N°701
130	06/07/15	124-15	3059	SILVA VASQUEZ WILBER	ELCOCOLON RESTAURANT	RESTAURANT	JR. MIGUEL GRAU N°617
136	17/07/15	130/15	3064	CRISANTO ROSALES JHEYSON SPENCER	RESTAURANT EL NUEVO DESTINO YR	RESTAURANT	JR. FRANCISCO IBANEZ N°367
141	03/08/15	135-15	3068	RIVERA ROJAS LUIS ARTURO	BAHIA RESTAURANT LOUNGE	RESTAURANT	JR. MIGUEL GRAU N° 309 1ER Y 2DO PISO
143	04/08/15	137-15	3071	GONZALES RUIS ROXANA LUISA	RESTAURANT MI CHINITA	RESTAURANT	AV. PIURA S/N
147	13/08/15	141-15	3075	CASTULO OLIDEN SARA MILAGROS	EL SABOR NORTEÑO	RESTAURANT POLLERIA	AV. PIURA N°507
149	14/08/15	143-15	3077	MORALES NIZAMA MARIA MODESTA	RESTAURANT PICANERIA MODESTA	RESTAURANT	JR. ANTONOR ORREGO N° 128
161	16/08/15	155-15	3089	INFANTE VINCES BELTRAN	POLLERIA LA GRANJA E INVERSIONES E.I.R.L.	RESTAURANT - POLLERIA	JR. FRANCISCO BOLOGNESI N° 317
174	01/09/15	168-15	3104	SERRANO ZAVALA CHRISTIAN PAUL	LA CHOZITA DEL SABOR	RESTAURANT	CA. 7 DE ENERO N° 614
198	20/10/15	192-15	3127	SILVA SANTISTEBAN SHEILA ROJAS	ENTEL PERU S.A	OFICINA ADMINISTRATIVA VTA DE EQUIPOS CELULARES Y PRESTACION DE SERVICIOS	AV. TUMBES N° 217
199	22/10/15	193-15	3128	CARRASCO YOYERA LUIS ANTONIO	RESTAURANT ONDA MARINA	RESTAURANT	PI. SANTOS CHOCANO N° 102
200	22/10/15	194-15	3129	COSSIO AÑAZCO NANCI ADELA	ALIMENTOS NORTEÑOS SAC	PEÑA RESTAURANT CEVICHERIA	AV. MARISCAL CASTILLA N° 764 2DO Y 3ER PISO
222	15/12/15	213-15	3157	VALDEZ PAREDES JUAN MANUEL	DONDE SIEMPRE RESTOBAR LUNCH SAC	RESTOBAR	JR. GRAU N° 505
6	04/01/16	06-16	3492	CINE STAR TUMBES	ARCHIVADA	RESTAURAN COMIDAS RAPIDAS DISCOTECA	AV. TTE VASQUES S/N 3ER PISO CINE
9	20/01/16	09-16	3489	BODERO GARCIA DUBER CARLOS	CAFE15	CAFE RESTAURANT	AV. TUMBES N° 355
12	20/01/16	12-16	3481	ROSALES RIVAS PAUL JHONATAN	POLLERIA LOS ROSALES	RESTAURANT POLLERIA GRACIA & SABOR SRL	JR. HJASCAR N° 526- TUMBES
18	25/01/16	18-16	3479	YACILA ROSILLO JORGE ODAR	TORMENTA MAGGI SRL	RESTAURANT	PROL. HILARIO CARRASCO N°015 CORRALES
22	28/01/16	22-16	3474	PEÑA ALCIBAR JOSE LUIS	*RESTAURANT - CEVICHERIA- MIRIAM	*RESTAURANT - CEVICHERIA	AV. TUMBES N° 324

Anexo 04: Matriz de validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título del Proyecto																		
CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA MYPE – SECTOR RESTAURANTE CEVICHERIA DEL DISTRITO TUMBES, 2018.																		
Objetivo																		
DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES DEL SECTOR RESTAURANTE CEVICHERIA DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018																		
Variable	Dimension	Indicador	Items	Opinión de las Repuestas				Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	Relación ante 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
MOTIVACIÓN LABORAL	Necesidades Fisiológicas	Grado de impacto sobre necesidades fisiológicas que tienen los trabajadores	¿En su centro de trabajo le brindan comida, descanso, etc. En su labor diaria?					X		X		X		X				
			¿Cuándo realice sus labores diarias y no le dan comida y descanso realizara igual su labor?					X		X		X		X				
	Necesidades de Seguridad	Grado de percepción que hay en los miembros de la empresa sobre la seguridad laboral.	¿En su centro de trabajo siente que cuenta con más seguridad laboral estable en el tiempo?					X		X		X		X				
			¿En la empresa donde laboral se dispone de formación en prevención de riesgos laborales?					X		X		X		X				

[Firma]
 Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ARELLANO
 NÚMERO DE COLEGATURA 067325
 MAGISTER EN FINANZAS

Necesidades Sociales	Grado que tiene los trabajadores sobre las necesidades sociales dentro de la organización.	<p>¿Existe una buena comunicación con sus jefes y compañeros de su centro de trabajo?</p> <p>¿Su jefe promueve el trabajo en equipo entre tú y tus compañeros?</p>					X		X		X		X		X			
Necesidades de Estima	Grado percepción que tiene los trabajadores sobre la necesidad de estima por parte de la empresa donde laboran.	<p>¿Se ha sentido orgulloso de estar en su puesto trabajo?</p> <p>¿Cuándo realiza sus actividades se siente feliz de estar en su centro laboral?</p>				X		X		X		X		X		X		
Necesidad de Autorrealización	Grado de sensación que tiene los trabajadores de la organización sobre la necesidad de autorrealización.	<p>¿Cuándo empezó a trabajar aquí creyó que cumpliría con todas sus metas establecidas?</p> <p>¿Ha experimentado el sentimiento de estar completamente sereno y en paz con el mundo?</p>				X		X		X		X		X		X		


 Mgr. Lic. Adm. CRISTRAN SOSA ORELLAN
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007336
 MAGISTER EN FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título del Proyecto	CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA MYPE – SECTOR RESTAURANTE CEVICHERIA DEL DISTRITO TUMBES, 2018.																	
Objetivo	DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES DEL SECTOR RESTAURANTE CEVICHERIA DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018.																	
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las Repuestas				Criterios de Evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INATISFECHO	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	
SATISFACCIÓN LABORAL	Factores higiénicos	Grado de apreciación por parte de los trabajadores sobre el factor de sueldo y beneficio.	¿En los últimos meses ha recibido algún incentivo laboral? ¿Se siente satisfecho por la recompensa de su desempeño laboral?					X		X		X		X		X		
	Política de la Empresa y su Organización	Grado de percepción de los trabajadores hacia la política de la empresa donde labora.	¿Se siente satisfecho con la política que establece su centro laboral hacia usted y sus compañeros de trabajo? ¿Se siente satisfecho con los implementos necesarios para realizar su labor diaria?					X		X		X		X		X		


 Lic. Adm. CRISTHIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007395
 MAESTRO EN FINANZAS

Relaciones con Los Compañeros de Trabajo	Grado de percepción en cuanto la relación que existe en la empresa.	<p>¿Usted siente satisfacción al trabajar junto a sus compañeros para lograr las metas y objetivos de la empresa?</p> <p>¿Se siente satisfacción cuándo ocurre un problema inesperado y sus compañeros se mantienen unidos para resolverlo?</p>				X	X	X	X	X			
Ambiente Físico	Grado de noción que tienen los trabajadores hacia su ambiente físico dentro de la organización.	<p>¿Se siente satisfecho en su entorno laboral?</p> <p>¿Se siente satisfecho con el ambiente donde realiza sus actividades laborales?</p>			X	X	X	X	X	X			
Supervisión	Grado de percepción de los trabajadores hacia la forma de supervisión de la organización.	<p>¿Se siente satisfecho cuando sus supervisores le dan a saber lo bien que está desarrollando su trabajo y sus resultados?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la metodología que tiene la empresa acerca de supervisar al personal?</p>			X	X	X	X	X	X			


 M. LIC. ADM. CRISTHIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 001320
 MAGISTER EN FINANZAS

Satisfacción Laboral	Status	Grado de status que tienen los miembros de la empresa.	¿Se siente satisfecho al considerarse una persona reconocida laboralmente por parte de su o sus jefes?																
			¿Siente satisfacción con el status que ha obtenido en su centro de trabajo hasta el día de hoy?																
	Seguridad Laboral Crecimiento, Madurez Consolidación	Grado de seguridad, crecimiento y consolidación por parte de los trabajadores en la organización.	¿Siente satisfacción al haber cumplido con su misión y visión propia en cuanto se refiere a su trabajo? ¿Siente satisfacción al ver que requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos?																
Factores de Motivación Logros y Reconocimiento	Grado de percepción que los trabajadores tiene acerca de los logros y reconocimiento que han tenido en la organización.	¿Siente satisfacción al ver que su jefe reconoce su desempeño cuando realiza un buen trabajo?																	


 Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007330
 MAGISTER EN FINANZAS

Independencia Laboral y Responsabilidad	Grado de opinión sobre responsabilidad individual de los trabajadores en la empresa.	¿Ha sentido satisfacción en su centro de trabajo cuando lo han incentivado a desarrollarse profesionalmente?							X		X			X			X			X			X			X							
---	---	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--


 Mg. Lic. P. J. CRISTHIAN SOSA ORELLANA
 NUMERO DE COLEGIATURA 007317
 MAGISTER EN FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN


Título del Proyecto		CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN SATISFACCIÓN LABORAL DE LA MYPE – SECTOR RESTAURANTE CEVICHERIA DEL DISTRITO TUMBES, 2018.																	
Objetivo		Determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de las MYPES del Sector Restaurante Cevichería del distrito de Tumbes, 2018																	
Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opinión de las Repuestas				Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones			
				Totalmente de acuerdo.	Relativamente de acuerdo.	Relativamente en desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.	Relación ante 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
MOTIVACIÓN LABORAL	Necesidades Fisiológicas	Grado de impacto sobre necesidades fisiológicas que tienen los trabajadores	¿En su centro de trabajo brindan comida, descanso, etc. En su labor diaria? ¿Cuándo realice sus labores diarias y no le dan comida y descanso realizara igual su labor?																
	Necesidades de Seguridad	Grado de percepción que hay en los miembros de la empresa sobre la seguridad laboral.	¿En su centro de trabajo siente que cuenta con más seguridad laboral estable en el tiempo? ¿En la empresa donde laboral se dispone de formación en prevención de riesgos laborales?																


Mg. DPO. Esteban Guerrero García
CLAD: 09883

Necesidades Sociales	Grado que tiene los trabajadores sobre las necesidades sociales dentro de la organización.	<p>¿Existe una buena comunicación con sus jefes y compañeros de su centro de trabajo?</p> <p>¿Su jefe promueve el trabajo en equipo entre tú y tus compañeros?</p>																	
Necesidades de Estima	Grado percepción que tiene los trabajadores sobre la necesidad de estima por parte de la empresa donde laboran.	<p>¿Se ha sentido orgulloso de estar en su puesto trabajo?</p> <p>¿Cuándo realiza sus actividades se siente feliz de estar en su centro laboral?</p>																	
Necesidad de Autorrealización	Grado de sensación que tiene los trabajadores de la organización sobre la necesidad de autorrealización.	<p>¿Cuándo empezó a trabajar aquí creyó que cumpliría con todas sus metas establecidas?</p> <p>¿Ha experimentado el sentimiento de estar completamente sereno y en paz con el mundo?</p>																	


 Mg. DPO. **Wilson Guerrero Garcia**
 CIAD: 09883

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título del Proyecto	CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA MYPE – SECTOR RESTAURANTE CEVICHERIA DEL DISTRITO TUMBES, 2018.																	
Objetivo	DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES DEL SECTOR RESTAURANTE CEVICHERIA DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018.																	
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las Repuestas				Criterios de Evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INATISFECHO	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
SATISFACCIÓN LABORAL	Factores higiénicos	Grado de apreciación por parte de los trabajadores sobre el factor de sueldo y beneficio.	<p>¿En los últimos meses ha recibido algún incentivo laboral?</p> <p>¿Se siente satisfecho por la recompensa de su desempeño laboral?</p>															
	Política de la Empresa y su Organización	Grado de percepción de los trabajadores hacia la política de la empresa donde labora.	<p>¿Se siente satisfecho con la política que establece su centro laboral hacia usted y sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Se siente satisfecho con los implementos necesarios para realizar su labor diaria?</p>													<p align="right">  Mg. DPO: Gabriel Guerrero Garcia CIAD: 09883 </p>		

Satisfacción Laboral	Status	Grado de status que tienen los miembros de la empresa.	¿Se siente satisfecho al considerarse una persona reconocida laboralmente por parte de su o sus jefes? ¿Siente satisfacción con el status que ha obtenido en su centro de trabajo hasta el día de hoy?																		
	Seguridad Laboral Crecimiento, Madurez Consolidación	Grado de seguridad, crecimiento y consolidación por parte de los trabajadores en la organización.	¿Siente satisfacción al haber cumplido con su misión y visión propia en cuanto se refiere a su trabajo? ¿Siente satisfacción al ver que requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos?																		
	Factores de Motivación Logros y Reconocimiento	Grado de percepción que los trabajadores tiene acerca de los logros y reconocimiento que han tenido en la organización.	¿Siente satisfacción al ver que su jefe reconoce su desempeño cuando realiza un buen trabajo?																		


 Mg. DPO. Salvador Guerrero Guerrero
 CLAD: 09883

Relaciones con Los Compañeros de Trabajo	Grado de percepción en cuanto la relación que existe en la empresa.	<p>¿Usted siente satisfacción al trabajar junto a sus compañeros para lograr las metas y objetivos de la empresa?</p> <p>¿Se siente satisfacción cuándo ocurre un problema inesperado y sus compañeros se mantienen unidos para resolverlo?</p>																				
Ambiente Físico	Grado de noción que tienen los trabajadores hacia su ambiente físico dentro de la organización.	<p>¿Se siente satisfecho en su entorno laboral?</p> <p>¿Se siente satisfecho con el ambiente donde realiza sus actividades laborales?</p>																				
Supervisión	Grado de percepción de los trabajadores hacia la forma de supervisión de la organización.	<p>¿Se siente satisfecho cuando sus supervisores le dan a saber lo bien que está desarrollando su trabajo y sus resultados?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la metodología que tiene la empresa acerca de supervisar al personal?</p>																				


 Mg. DPO. **Albino Guerrero**
 CLAD: 09883

Independencia Laboral y Responsabilidad	Grado de opinión sobre responsabilidad individual de los trabajadores en la empresa.	¿Ha sentido satisfacción en su centro de trabajo cuando la lo han incentivado a desarrollarse profesionalmente?																								
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


 Mg. DPO. Calvini Guerrero García
 C.R.D.: 09883

Anexo 05: Turnitin

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
artículo científico/informe final- Revisión Turnitin - Sección 1	2 oct 2020 - 00:00	30 oct 2020 - 23:59	3 oct 2020 - 23:59

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	Introduccion .bases_etc	1431790349	30/10/2020 19:49	0%	Entregar Trabajo --