UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CARDENAS MORALES, BRYAN GREGORIO

TINGO MARÍA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 023-2024-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 27 días del mes de setiembre de 2024, siendo las 9:30 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.163/2021-D-FCEA, de fecha 06 de agosto de 2021, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para la obtención del título de Licenciada en Administración denominado: **MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA,** presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **BRYAN GREGORIO CARDENAS MORALES.**

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 10:40 a.m. se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 27 de setiembre de 2024

Dr. MISAEL ALBINO ALVARADOPAUCAR
Presidente

Dr. WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN
Miembro

Universidad Nacional Agraria de la Selva
Escuela Profesional de Administración
DIRECTOR DE ESCUELA
Tingo María

Dr. MIGUEL ANGULO CARDENAS
Miembro

Mag. JUAN DIONICIO PAZ SOLDAN CHAVEZ
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 326 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA	CARDENAS MORALES, BRYAN GREGORIO	18 % Dieciocho

Tingo María, 18 de noviembre de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

"Promoviendo la Calidad de la Investigación"

" Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO (FIF)

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela profesional	: Administración
Título de Tesis	: Motivación Laboral y Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva
Objetivo General	: Determinar la relación de motivación laboral y satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Objetivos Específicos	: Determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. : Determinar la relación entre los factores higiénicos y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. : Determinar la relación entre las necesidades de crecimiento y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. : Determinar la relación entre la satisfacción y las necesidades de relación del personal administrativo en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Autor	: Bryan Gregorio Cardenas Morales
DNI	: 76525292
Correo Electrónico	: bryangregorcm@gmail.com
Asesores de Tesis	: 1.
Área de Investigación	: Gestión integral de organizaciones
Grupo de Investigación	: Desarrollo de instituciones públicas y sociales
Línea (s) de investigación:	: Desarrollo de instituciones públicas y sociales
Lugar de Ejecución	: Universidad Nacional Agraria de la selva
Fecha Inicio	: 15 agosto 2021
Fecha de termino	: 15 julio 2024

Financiamiento: **Propio (X)** **FIF ( )** **Eterno ( )**

Presupuesto : S/.2250

Tingo María, julio de 2024.

.....	.....
Bach. Bryan Gregorio Cardenas Morales	MSc. Juan Paz Soldán Chávez
Tesista	Asesor

DEDICATORIA

A Dios por ser parte fundamental de mi existencia y me permita lograr alcanzar las metas propuestas.

A mis padres Joselito Cardenas Cardenas y Lourdes Morales Córdova, por su gran amor y apoyo moral permanente.

A mi bisabuelo Jorge Morales Solís quien en vida estaría orgulloso de mi por este logro profesional alcanzado.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva por ser el lugar donde fue mi formación académica y también por la cooperación para la realización del proyecto.

A mi amada madre y mi querido padre, Lourdes y Joselito, enseñarme a seguir adelante frente a cualquier obstáculo que se presente y ayudarme con los recursos necesarios para culminar esta etapa académica.

A mi asesor M.Sc. Juan Paz Soldán Chávez, por su gran apoyo en todo el proceso del proyecto.

A mis docentes de la Escuela Profesional de Administración por su dedicación educativa, pues mediante su incansable entrega cultivaron principios éticos y saberes fundamentales para el desarrollo de nuestra carrera universitaria.

INDICE

DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
RESUMEN ix
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 1
1.1 Antecedentes de la Investigación 1
1.2 Bases Teóricas 6
1.2.1 Motivación Laboral 6
1.2.1.1 Dimensiones de Motivación 11
1.2.2 Satisfacción 14
1.2.2.1 Dimensiones de Satisfacción laboral 18
1.3 Definición de términos básicos 21
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES 24
2.1 Hipótesis general 24
2.2 Hipótesis Específicas 24
2.3 Matriz de consistencia 25
2.4 Operacionalización de Variables 26
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN 27
3.1 Tipo de Investigación 27
3.2 Diseño de la investigación 27
3.3 Población y muestra 28
3.4 Técnicas de recolección de datos 30
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información 30
3.5.1 Estadística Descriptiva 30
3.5.2 Procedimiento 30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 33
4.1 Características de la muestra 33
4.2 Análisis de la variable Motivación Laboral 34
4.3 Análisis de la variable Satisfacción 39
4.4 Contraste de hipótesis 45
4.4.1 Hipótesis general 45
4.4.2 Hipótesis específica 1 46
4.4.3 Hipótesis específica 2 47
4.4.4 Hipótesis específica 3 48
4.4.5 Hipótesis específica 4 49
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN 50
CONCLUSIONES 53
RECOMENDACIONES 55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 57
ANEXOS 63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de consistencia 25
Tabla 2 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.....26
Tabla 3 Distribucion de la población.....28
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento 31
Tabla 5 Instrumento de validación por juicio de expertos.....31
Tabla 6 Prueba de normalidad 32
Tabla 7 Características de la muestra 33
Tabla 8 Niveles de Satisfacción Laboral en el personal administrativo. 42
Tabla 9 Niveles de Satisfacción con respecto a las condiciones físicas y materiales de trabajo 43
Tabla 10 Niveles de Satisfacción con respecto a los beneficios laborales y remunerativos.....43
Tabla 11 Niveles de Satisfacción con respecto a las relaciones sociolaborales 44
Tabla 12 Correlación de Hipótesis general.....45
Tabla 13 Correlación de Hipótesis Especifica 1.....46
Tabla 14 Correlación de Hipótesis Especifica 2.....47
Tabla 15 Correlación de Hipótesis Especifica 3.....48
Tabla 16 Correlación de Hipótesis Especifica 4……..49

INDICE DE FIGURAS

Figura **Página**

1 Teoría bifactorial de Herzberg 9
2 Modelo ERC de Clayton Alderfer 10
3 Diseño de Investigación 28
4 Se siente motivado con la responsabilidad que posee frente al desarrollo de su trabajo. 34
5 Considera que su trabajo contribuye significativamente a su realización personal. 34
6 Se siente motivado cuando logro alcanzar sus metas propuestas en su trabajo. 35
7 La universidad le ofrece seguridad y protección para su salud. 35
8 Percibe una buena capacidad técnica entre su jefe de área y los demás miembros. 36
9 Usted percibe un buen clima laboral entre los miembros de su oficina. 36
10 Su centro laboral le brinda oportunidades de ascender y crecer profesionalmente. 37
11 Alguna vez recibió algún reconocimiento por su esfuerzo y realización de actividades destacadas. 37
12 Se siente motivado junto a su equipo de trabajo en la unidad donde labora. 38
13 Usted posee una buena comunicación con su equipo de trabajo. 38
14 La disposición física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores. 39
15 La universidad brinda capacitaciones de mejora y actualización en los sistemas de trabajo. 39
16 La disponibilidad de recursos tecnológicos hace que su trabajo sea más eficiente y satisfactorio. 40
17 Se siente satisfecho con los beneficios laborales que percibe durante el tiempo que está trabajando. 40
18 Usted se siente satisfecho con su trabajo por lo cual desea seguir permaneciendo trabajar en la universidad. 41
19 Cuando se presentan conflictos dentro de su área, sus aportes y participaciones son tomadas en cuenta para dar solución. 41
20 Se siente cómodo con el apoyo y solidaridad que le brindan sus compañeros de trabajo. 42

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación laboral y satisfacción en el personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, siendo desarrollada mediante una investigación de tipo aplicada, a un nivel descriptivo relacional, con diseño no experimental de corte transversal. Para la recaudación de información se empleó un cuestionario de 17 ítems con 5 opciones de respuesta con escala de Likert, se aplicó a 174 trabajadores que participaron como muestra de estudio, se analizaron los datos con estadística descriptiva y estadística no paramétrica aplicándose correlación Rho de Spearman, que permitió determinar que existe relación significativa entre motivación laboral y satisfacción en el personal administrativo (P valor=0,000 y rs=0.533) aceptándose la hipótesis de investigación.

Palabras clave: motivación, satisfacción laboral, desarrollo profesional, trabajo en equipo, comunicación.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the workplace motivation and the satisfaction of the administrative personnel at the Universidad Nacional Agraria de la Selva [in Peru]; carried out through an applied type of research, at a descriptive, relational level [and] with a non-experimental design of a cross-sectional cut. In order to collect information a seventeen item questionnaire was used with five response options on a Likert scale. It was given to 174 employees that participated as the study sample. The data was analyzed with the descriptive statistic and the non-parametric statistic, applying Spearman's Rho correlation, which allowed for the determination that a significant relationship exists between the workplace motivation and the satisfaction of the administrative personnel (p-value=0.000 and rs=0.533); accepting the research hypothesis.

Keywords: motivation, job satisfaction, professional development, teamwork, communication.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es crucial para los directivos y las empresas que los miembros del personal administrativo estén contentos en sus respectivos puestos de trabajo. La energía positiva, el incentivo y el mayor entusiasmo por la productividad y el éxito de la organización se alimentan del placer en el trabajo.

Para los responsables de la gestión de una organización, la satisfacción de los empleados en el trabajo es un componente crucial. Numerosos estudios han demostrado que la lealtad de los empleados aumenta la productividad, y que la satisfacción en el trabajo tiene un impacto significativo tanto en la rotación laboral como en el grado de inasistencia. Según Atalaya (1999) afirma que existen diversos los factores que impactan en el tema de satisfacción laboral, los cuales el autor señala que tener un trabajo intelectualmente estimulante, recibir una remuneración excelente, disponer de un entorno de trabajo adecuado y contar con compañeros solidarios; son algunos de los elementos más cruciales.

En Perú, la mayoría de la gente no está contenta con su trabajo. Los estudios demuestran que cuando se les pregunta si son felices en el trabajo, el 76% de los encuestados da una respuesta negativa. Según la consultora Ronald Career Services Group, citada por AAPN (2018), el 74% de los trabajadores peruanos están dispuestos a cambiar de trabajo por uno en donde se sientan más cómodos. Las razones más comunes son la falta de retos (22%), clima laboral inadecuado (20%), liderazgo deficiente (19%), remuneración insatisfactoria (12%), falta de reconocimiento por logros (10%), incapacidad para aportar nuevas ideas (10%) y falta de oportunidades de promoción (7%).

Un estudio realizado a trabajadores de instituciones públicas en la región revela una extendida insatisfacción laboral. Esta insatisfacción se debe a diversos factores, como la baja remuneración, la falta de liderazgo, las pocas oportunidades de ascenso y el escaso

reconocimiento. Investigaciones en universidades y municipios confirman este panorama: solo el 38.3% de los empleados reportan una satisfacción laboral alta o muy alta, mientras que el 61.7% se encuentra entre bajo y regular. Esta situación evidencia un problema serio que debe abordarse para mejorar la gestión universitaria.

A través de la psicología se han establecido ciertas dinámicas de trabajo y se han explicado las causas de la conducta dentro de diversos sistemas sociales. Schvarstein (2002) afirma que el comportamiento individual y grupal puede entenderse ahora gracias a las aportaciones teóricas de la investigación en psicología. Como propósito se busca favorecer la satisfacción laboral ya que es un componente de gran importancia en la disposición cognitiva del bienestar de las personas.

Cabe mencionar que la motivación tiene un papel principal en las organizaciones, ayuda a alcanzar las cualidades de los trabajadores hacia su empleo y mantenerse en la ejecución de sus actividades. El grado de esfuerzo e intensidad con el que se completa el trabajo asignado incluidas las características individuales y la voluntad de dedicación.

La satisfacción laboral del trabajador es una actitud positiva por parte del empleado conduce a mejores resultados, mientras que la insatisfacción puede llevar al colapso de la organización. Por lo tanto, es crucial identificar las necesidades e insatisfacciones del trabajador para implementar estrategias que mejoren su bienestar y mantener un monitoreo constante.

Herrera (2018) sugiere que es necesario comprender el contexto en el que se desenvuelve el trabajador es un punto clave para generar satisfacción y evitar a la insatisfacción laboral. Además de ello, es necesario considerar algunas medidas preventivas e implementar temas de salud ocupacional abarcando diversas áreas existentes dentro de las empresas.

Estas situaciones se han visto inmersas dentro del área de estudio de la investigación; por tanto, se realizó esta presente investigación enfocados en el contexto planteado de la investigación.

Como variable asociada está la motivación laboral cuyas dimensiones de estudio fueron: factores motivacionales, factores higiénicos, necesidades de crecimiento y relaciones interpersonales. Para la variable supervisora está la satisfacción, las cuales sus dimensiones de estudio fueron: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, relaciones sociales.

La contribución teórica como también relevancia social de la investigación, ayudará a la universidad a reconocer la importancia entre motivación y su conexión con la satisfacción laboral dentro de su población estudiada y también se utilizará para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes internacionales

Revelo (2023), es su trabajo: “Motivación y las satisfacciones laborales en profesionales de unas entidades públicas - Ecuador, 2022”, cuyo propósito principal fue determinar la relación existente entre los niveles motivacionales y la complacencia en el trabajo de los colaboradores profesionales en una institución gubernamental ecuatoriana. La aproximación metodológica se fundamentó en un estudio de naturaleza fundamental, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional, caracterizado por un esquema no experimental de corte transeccional. La obtención de información se efectuó mediante instrumentos de consulta, específicamente un formulario de preguntas que fue distribuido a un conjunto representativo de 105 servidores públicos profesionales. Los resultados obtenidos revelan que el 67,6% de los participantes perciben una alta motivación laboral, mientras que el 62,9% manifiestan una alta satisfacción en su trabajo. Adicionalmente, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se evidenció un coeficiente de 0,556 lo cual afirma la existencia de una correlación positiva y significativa entre las variables motivación y satisfacción laboral. Adicionalmente, se adquirió un valor de p=0,000 y un nivel de significancia (α) de 0,05 con lo cual se confirma la significancia estadística de la correlación (p > 0,05). A partir del análisis de los hallazgos encontrados, es posible inferir la existencia de un vínculo directo de intensidad media entre el impulso profesional y el bienestar ocupacional de los colaboradores que integran la institución gubernamental del Ecuador.

Gónzales et al. (2020) quien desarrolló su investigación “La motivación y los desempeños laborales en las Pymes del Gran Mendoza”. A fin de establecer la asociación existente entre los niveles de estímulo laboral y el estado de complacencia profesional que manifiestan los emprendedores., en donde se llevó a cabo una investigación que involucró a 91 empresarios del distrito. Para medir el grado de motivación, se empleó un instrumento conformado por 30 declaraciones, mientras que para evaluar el grado de satisfacción laboral se utilizó un instrumento con 36 declaraciones. Los valores de confiabilidad alfa de Cronbach obtenidos para ambos instrumentos fueron de .941 y .937 respectivamente, lo que indica una alta confiabilidad interna. En el análisis de las hipótesis planteadas, se emplearon diversos procedimientos estadísticos: el coeficiente de correlación Pearson, la prueba t estudiantil para grupos no relacionados y el examen de variabilidad unifactorial.

El nivel de motivación y de satisfacción laboral resultaron estar positiva y moderadamente correlacionados por la investigación, con un valor de correlación de 0,578 y un nivel de significación estadística de 0,000. Este hallazgo sugiere una clara correlación entre ambas variables, es decir, que los empresarios sienten mayores niveles de satisfacción laboral en proporción a sus niveles de motivación. En cuanto a las variables laborales y sociodemográficas, no se encontraron variaciones perceptibles en la motivación en función de factores como el tipo de empleo, el nivel académico, el estado civil o la categoría salarial. No obstante, se observó una diferencia notable en la satisfacción laboral en función del nivel académico.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Soto et al. (2016), quien desarrollo su tesis “Motivación laboral y Satisfacción en los empleados del área administrativa de las Direcciones Regionales de Transporte y Comunicación de Ucayali” El objetivo principal de la investigación fue determinar la

relación existente entre la motivación laboral y la satisfacción de los trabajadores. La metodología empleada correspondió a un estudio no experimental descriptivo correlacional, con una muestra de 50 trabajadores, tanto nombrados como contratados. Los resultados obtenidos revelaron que el tipo de motivación laboral predominante en la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones durante el año 2016 fue alto, alcanzando un porcentaje del 51.94%. De igual manera, la satisfacción laboral también fue alta (67.14%). En cuanto a los demás aspectos evaluados, se encontró que el nivel de motivación era moderado (51.94%), la satisfacción administrativa alta (57.95%), el liderazgo democrático alto (54.06%), la calidad de liderazgo colaborador alta (62.54%) y el liderazgo político alto (49.12%). Adicionalmente, la prueba de hipótesis reveló una correlación nula (0.00) entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, lo que indica que en la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali no existe una influencia significativa entre estas dos variables.

Leiva (2019), quien desarrolló la tesis titulada: “Motivación y satisfacción laboral en el aarea adminsitrativa de un a municipalidad de la Provincial Mariscal Nieto, 2019.” Su objetivo de estudio fue relacionar los fenómenos motivación y satisfacción laboral. Se empleó un enfoque hipotético deductivo para realizar una investigación cuantitativa transversal con una muestra igual a la población de 61 trabajadores. Los datos se recopilaron mediante encuestas cerradas de percepción y se analizaron en dos etapas: La primera etapa se utilizó estadística descriptiva (tabla de frecuencia, porcentajes, gráficos y figuras). La segunda etapa que se aplicó fue la estadística inferencial. Los resultados de la investigación determinaron que existe una relación positiva media con un coeficiente de Rho Spearman de 0,424 entre las variables estudiadas, lo cual fue confirmado por la significancia bilateral (0,001 < 0,01).

Apaza y Cjuro (2019) quienes desarrollaron su tesis: “Motivación y Satisfacción laboral en el área administrativa de un municipio del Distrital de Oropesa – 2019” Con el objetivo de comprender la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en un grupo de empleados administrativos, se llevó a cabo aquella investigación de tipo correlacional descriptivo, no experimental con enfoque cuantitativo. La metodología empleada se basó en la aplicación de una encuesta a 60 empleados administrativos. Los resultados obtenidos mediante el análisis de los datos arrojaron una correlación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de Rho de 0.855 y un nivel de significancia estadística de $p < 0.05$). Este hallazgo indica que existe una relación alta entre ambas variables, es decir, a mayor nivel de motivación percibida por los empleados, mayor nivel de satisfacción laboral experimentan. Adicionalmente, se identificaron correlaciones positivas y significativas entre la satisfacción laboral y dos grupos de factores: los factores higiénicos (coeficiente Rho de Spearman = 0.847, $p<0.05$) y los factores motivacionales (coeficiente Rho de Spearman = 0.770, $p < 0.05$) por lo tanto se puede mencionar que los factores higiénicos como los motivacionales su influencia es muy considerable en la satisfacción laboral de los empleados.

Gastañaduí (2020) quien desarrolló su tesis: “Relaciones interpersonales y Satisfacción Laboral en una unidad Médico Legal de Lima, 2020” La investigación tuvo como objetivo general: Establecer el vínculo entre el componente de interacciones sociales (conexiones entre individuos) y el bienestar ocupacional de los colaboradores del centro médico forense limeño. El abordaje metodológico se caracterizó por ser de naturaleza descriptiva, empleando un esquema correlacional no experimental de alcance transeccional. Para la recolección de datos se trabajó con una muestra de 50 trabajadores de la unidad. Por medio de los resultados obtenidos arrojaron que existe una relación

significativa moderada y positiva entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores, esta relación se ve respaldada por un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.641. En otras palabras, a mayor nivel de calidad en las relaciones interpersonales, mayor nivel de satisfacción laboral experimentan los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima.

1.1.3 Antecedentes locales

Mancilla (2019), en su tesis: "Motivación laboral y Satisfacción en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2019" tuvo como objetivo general: Establecer el vínculo presente entre el impulso profesional y el bienestar ocupacional de los colaboradores que pertenecen a la Sede Regional de Huánuco. Se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo de nivel correlacional transeccional. El objetivo de estuvo conformado por todos los trabajadores de la UGEL Huánuco (N=115). De los cuales se seleccionó una muestra de 62 individuos (n=62). Para la obtención de información se empleó el método de consulta de encuesta, utilizando el cuestionario para la variable motivación laboral y satisfacción. Los resultados revelaron una relación significativa positiva moderada entre la motivación laboral y la satisfacción de los trabajadores de la UGEL Huánuco en 2019. Esta afirmación se respalda por un P valor de 0.000. y el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.6415 sugiere una relación positiva considerable entre ambas variables. La investigación encontró que los trabajadores con mayor motivación laboral también tienden a tener mayor satisfacción.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Motivación laboral

El término “motivación” tiene muchos significados diversos, por lo que resulta complejo definirlo con exactitud. A menudo se denomina motivación a todo aquello que anima a alguien a actuar de una determinada manera o que, al menos, da lugar a una inclinación o comportamiento concreto (Fremont y James, 1970).

La fuerza que impulsa el comportamiento agradable o desagradable hacia los resultados y objetivos deseados, así como hacia los escenarios que aspiramos alcanzar, se conoce como motivación laboral. Según Fischman y Matos (2014), la recompensa y las vías neuronales dopaminérgicas del cerebro están relacionadas con la motivación. La energía necesaria para llevar a cabo cualquier tipo de acción se percibe cuando se activan los circuitos cerebrales; en el contexto del trabajo, la motivación es el motor que impulsa una conducta adecuada y la consecución de los resultados previstos.

El esfuerzo debe centrarse en lograr el objetivo especificado por la directiva, independientemente de la trayectoria de la acción. El objetivo puede ser individual (deseado por la persona) u organizativo (especificado por la organización). Una persona motivada se refleja en su comportamiento, hasta que pueda alcanzar plenamente su objetivo.

La motivación laboral, según Schiffman y Kanuk (2005) es el impulso de un individuo hacia la acción, es aquel resultado de una situación tensa provocada por un impulso insatisfecho. Los individuos responden de formas que probablemente liberen esta tensión, consciente o inconscientemente, en un esfuerzo por disminuir la tensión provocada por el deseo o la necesidad.

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

La teoría se basa en la proposición en el ser humano tiene necesidades y cuya dirección está dirigida al logro de ellas, Maslow (1967) propuso una jerarquía de necesidades que se enumeran en varios niveles. Cuando se satisfacen las necesidades de un nivel de esta jerarquía, la atención se desplaza a las necesidades del siguiente nivel, que se sitúa justo por encima y son estas necesidades las que se intenta satisfacer.

De acuerdo con Schultz (1993) las necesidades planteadas por Maslow los deseos pueden clasificarse en superiores, culturales, intelectuales, espirituales o materiales. Según la jerarquía planteada en esta teoría las necesidades inferiores son prioritarias que las superiores, los cuales son:

- Fisiológicos: la prioridad principal, relativa a las necesidades vitales, como la comida, agua, aire, descanso, etc. Si estas necesidades no se satisfacen durante un periodo prolongado, las demás necesidades pierden importancia e incluso pueden desaparecer.
- Seguridad: refiere a una condición de conservación, ordenanza y seguridad que mantiene frente a circunstancias peligrosas, dentro de estas encontramos: conservación de propiedad, sentirse seguros.
- Pertenencia: el ser humano tiene por naturaleza una necesidad social de relacionarse con los demás; estas necesidades incluyen la necesidad de una relación, es aquella necesidad de aceptación en un entorno cómodo y el impulso de participar en acciones colectivas en beneficio de todos.
- Estima: son los que están relacionados con la constitución psicológica única de cada persona, en este horizonte es necesario el reconocimiento en este nivel, lo cual sería en términos de respeto, estatus y otros atributos por parte de los demás.

- Autorrealización: en función de la persona, son distintas y flexibles. Realizar el trabajo o la actividad profesional soñada por una persona, alcanzar su máximo potencial y aprovechar al máximo sus capacidades son algunas formas de satisfacer esta necesidad.

Teoría Bifactorial de Herzberg

La teoría de la motivación de Maslow se centraba en las necesidades del individuo, haciendo hincapié en el yo interior, mientras que la tesis de Frederick Herzberg se basaba en el trabajo del individuo y el entorno laboral externo. Dividió la motivación en dos factores fundamentales.

Herzberg (1959) llama necesidades motivadoras porque empujan a los empleados a rendir al máximo sus capacidades y rendimiento; esta exigencia de motivación está vinculada a las responsabilidades, las tareas y el contenido del puesto. El autor afirma que las fuentes de inspiración y satisfacción son las que provienen del interior y de las posibilidades de crecimiento personal que ofrece un trabajo.

Este enfoque ayuda a dar el valor adecuado a los componentes intrínsecos del trabajo y a la capacidad de inspirar a los empleados.

Por ello, los directivos tienen la obligación particular de fomentar una cultura de la motivación y hacer todo lo que esté en su mano para mejorar la calidad del trabajo. Las teorías de Herzberg suscitaron numerosas críticas, ya que sugieren que son universales y no tienen en cuenta las variaciones individuales. Sin embargo, su afirmación de que el impulso de cada persona se origina en su interior y que los directivos son incapaces de inspirar realmente la motivación, sino que deben estimularla.

Figura 1

Teoría bifactorial de Herzberg

Nota. Davis y Newstrom (2003, p. 85)

Se representa en el gráfico como la fuerza que proporciona el ímpetu necesario para motivar a los individuos a comprometer sus potencias con la empresa para producir resultados. La infelicidad en el trabajo depende de varios factores, como los compañeros, la dirección, el entorno y el contexto general de la función.

Herzberg sugiere el "Job Enrichmen" que significa "enriquecimiento de trabajo" como medio de fomentar una mayor motivación en el lugar de trabajo. Esto implica elevar conscientemente el nivel de responsabilidad, así como las metas y objetivos que se esbozan en la naturaleza desafiante de las tareas del puesto.

Teoría de Clayton Alderfer

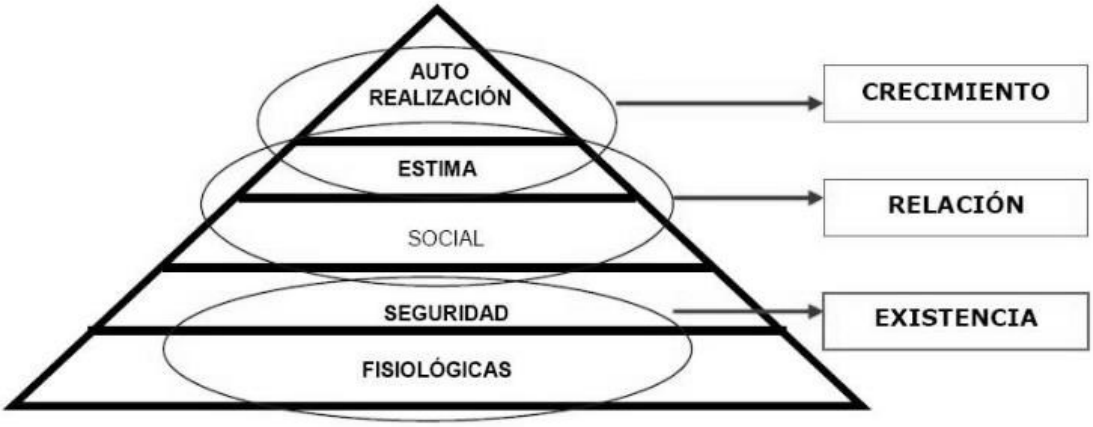
La jerarquía de necesidades de Maslow ha sido modificada por la teoría ERG del psicólogo estadounidense Clayton Alderfer. El cual sugirió que los cinco requisitos esenciales podían dividirse en tres categorías en lugar de ordenarse jerárquicamente.

Alderfer (1969) afirma que solo existen tres categorías de necesidades básicas las cuales son: existencia, relaciones y crecimiento, de ahí el acrónimo de teoría ERC. La primera necesidad básica para la vida material son las que el grupo de existencia, se incluyen los elementos que Maslow considera necesarios para la seguridad y la fisiología.

La segunda categoría de necesidades se refiere a las relaciones, concretamente a la necesidad que tenemos de conservar conexiones interpersonales significativas. Para que se cumplan estos deseos sociales y de estatus que se alinean con la necesidad social de Maslow.

Figura 2

Modelo ERC de Clayton Alderfer



Nota: Davis y Newstrom (2003, p. 89)

A diferencia de la jerarquía de Maslow, que propone un desarrollo lineal de las necesidades, la teoría de Alderfer sostiene que pueden coexistir y ser impulsadas simultáneamente y selecciona las necesidades en tres categorías básicas: crecimiento, relación y existencia. Sin embargo, Alderfer afirma que las personas pueden saciar las necesidades de varios grupos lo que niega la exigencia de una jerarquía en la satisfacción de las necesidades. Es cierto que una persona puede desarrollarse profesionalmente y relacionarse con un grupo, aunque no haya pasado por todas las etapas de la vida.

Como en los argumentos anteriores de Maslow, Herzberg y Alderfer, existen varias teorías que intentan explicar la motivación humana teniendo en cuenta niveles o jerarquías. Este estudio se centrará en las teorías mencionadas de Herzberg y Alderfer.

1.2.1.1. Dimensiones de Motivación

a) Factores Motivacionales

Davis y Newstrom (1999) sostienen como los factores motivacionales están relacionados con la naturaleza del puesto de trabajo que ocupa el personal, centrándose en el papel y las responsabilidades asociadas, tales como: responsabilidad, las habilidades personales y la autorrealización. Todos estos elementos corresponden a la exploración del individuo en relación con sus acciones.

Los sentimientos de poder alcanzar aquellos objetivos planteados de un individuo se incluyen en el concepto de motivación intrínseca. En el trabajo, se produce un impacto motivacional duradero y un aumento significativo de la productividad cuando se completan aquellas tareas y actividades relevantes. Los elementos de motivación aumentan la satisfacción cuando están en su mejor momento; cuando son inestables o se ignoran, disminuyen la satisfacción.

Sin embargo, según Roobins (2000) funciona como factor de motivación la capacidad propia de la persona de poder realizar un esfuerzo considerable para alcanzar los objetivos de la organización, teniendo en cuenta que el esfuerzo también pueda satisfacer sus necesidades personales. Chiavenato (2000) caracteriza las variables motivacionales como la tendencia de un individuo hacia una determinada actividad o alternativamente, como su impulso a actuar de una determinada manera. Según Herzberg (1959) afirma que cuando los elementos motivacionales de las personas están en su punto álgido, son considerablemente más profundos y estables, ya que están correlacionados con la satisfacción del individuo.

b) Factores Higiénicos

Diaz (1985) caracteriza la motivación extrínseca como los elementos externos, proporcionados por terceros, en los que los individuos desempeñan su labor. La palabra

“higiene” también describe su naturaleza preventiva y profiláctica, lo que implica que su propósito es evitar posibles peligros para los trabajadores y fuentes de descontento laboral.

La teoría de Herzberg toma en cuenta tanto los factores motivacionales como los higiénicos dentro de una empresa, menciona que ambos elementos son necesarios en la gestión de la organización y sólo se puede prevenir el descontento laboral si estas variables de higiene son excelentes. (Herzberg, 1959)

Los motivadores extrínsecos suelen representar necesidades básicas más concretas, los tipos de necesidades que se encuentran en la jerarquía de necesidades de Maslow o en la categoría de necesidades de existencia de la teoría ERG. Es fundamental que los directivos comprendan que si no brindan motivadores extrínsecos suficientes y esperados, los trabajadores se sentirán insatisfechos y menos motivados.

Por tanto, se considera que a partir de la teoría de la higiene motivacional de Herzberg, el cual manifiesta la existencia de algunos elementos está vinculada a la insatisfacción laboral. Los componentes que existen en la actualidad y contribuyen a la satisfacción laboral son extrínsecos al puesto de trabajo e incluyen aspectos como las políticas y la dirección de la empresa, las competencias y capacitaciones, la supervisión, el entorno laboral y la seguridad.

Según Chiavenato (2009) estos elementos constituyen el contexto del puesto. Se trata del entorno en el que uno se desenvuelve mientras trabaja. Su objetivo es evitar posibles peligros o causas ambientales de infelicidad. Así pues, la motivación externa se refiere al comportamiento impulsado por estímulos externos que inspiran a los empleados a alcanzar determinadas metas y objetivos.

c) Necesidades de crecimiento

Según Trechera (2005) las necesidades de crecimiento también se conocen como necesidades de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen la autoestima y el reconocimiento, se satisfacen cuando un individuo cumple metas significativas para su proyecto de vida.

Fuenmayor (2019) caracteriza las demandas de crecimiento como un proceso continuo, un medio por el cual los individuos evalúen sus rasgos y habilidades mientras tienen en cuenta sus aspiraciones y puedan optimizar todo su desempeño en el trabajo. Cada trabajador tiene un propósito para trabajar por lo cual busca tambien su estabilidad, satisfacer sus propias necesidades fundamentales, autorrealizarse y tener oportunidades de mejora tanto profesional como personal.

Vincent (1999) sostiene que las necesidades de crecimiento engloban un conjunto de actividades que nos permiten evolucionar como personas. Estas actividades se enfocan en fortalecer nuestra conciencia e identidad, desarrollar nuestras habilidades y potencialidades, construir un capital humano y mejorar nuestras oportunidades de empleo. En definitiva, ayuda a mejorar la calidad de vida y alcanzar nuestros sueños.

d) Necesidades de Relación

Naranjo (2008) menciona que en cualquier entorno social, el crecimiento humano depende de las interacciones entre individuos y la base de estas conexiones dentro de una organización es la comunicación. Las personas tienen un deseo natural de relacionarse con los demás, de encajar y de ser reconocidas como semejantes.

Según Robbins (1999), la motivación laboral es la disposición de un trabajador a realizar un gran esfuerzo por conseguir aquellos objetivos organizacionales. Esta voluntad es la consecuencia de una sucesión de procesos mentales que hacen hincapié en el valor de los vínculos interpersonales dentro del equipo de trabajo.

La comunicación es un factor determinante en la dirección y futuro de la organización. El destino y la dirección de la organización vienen determinados en gran medida por su capacidad de comunicación.

Bisquerra (2003) describe las necesidades de relación como intercambios recíprocos entre dos o más personas. Estas relaciones al ser de carácter social, están sujetas a las reglas y estructuras de la interacción social, un ambiente laboral favorable es fundamental para el bienestar y el desempeño de los trabajadores. Por ende, un entorno de trabajo saludable da como resultado un buen rendimiento laboral.

1.2.2 Satisfacción

En la actualidad, tanto la psicología como en las empresas están interesadas en el tema de la satisfacción laboral. Esta noción se examina desde la perspectiva de las organizaciones como un factor que establece las relaciones entre las personas y la organización, ya que es a partir de esta interacción que la atención a ambos intereses es necesaria. Las organizaciones son herramientas cruciales que las personas utilizan para alcanzar sus objetivos y las personas son necesarias para que estas entidades alcancen sus propios objetivos.

Aunque el término “satisfacción laboral” se ha definido de diversas maneras dentro de la comunidad psicológica, en general todas coinciden en la noción de que se trata de la reacción emotiva de un empleado ante diversas partes de su trabajo. Como tal, esta reacción dependerá de las características específicas del entorno laboral de cada individuo, así como de sus rasgos personales. Una definición más amplia de satisfacción laboral según Montero (2003) es el valor en que se compensan las necesidades de un trabajador en el que se ve ejecutadas las diversas metas que tiene propuesta para su carrera, como puede ser en el aspecto social, personal o financiero.

Según Locke (1976) plantea que la satisfacción laboral es una reacción emocional agradable o positiva que surge de la evaluación subjetiva que una persona hace de sus experiencias laborales, la diferencia entre lo que un empleado aguardar y recibir de su trabajo incluida la importancia de estos resultados para él es lo que conduce a la satisfacción laboral. Por consiguiente, estará más satisfecho si hay menos diferencia entre sus expectativas y la realidad.

La actitud general de una persona hacia su trabajo determina su nivel de satisfacción, según Robbins (1996, citado en Caballero, 2002) afirman que cuando alguien está contento con su trabajo, lo afronta con asertividad, y cuando alguien no está contento con su trabajo, lo afronta con oposición o negatividad. Según Bracho (1999), la satisfacción en el trabajo es la reacción emocional que surge de la interacción de las expectativas, necesidades, valores y experiencias de cada empleado y el entorno de trabajo tal y como lo experimenta.

Según Davis et al. (2003) sostienen que la satisfacción debe concentrarse principalmente en los aspectos más cruciales de la organización, dado que las actitudes relacionadas con el trabajo influyen en los empleados determinando su comportamiento en determinadas maneras. También se debe tomar en cuenta otros factores relacionados que también giran en torno a la edad, género, grado académico, puesto de trabajo, entre otros aspectos. Una comprensión adecuada de la satisfacción laboral requiere también identificar los rasgos que están directamente relacionados con el trabajo y que darán lugar a experiencias subjetivas de satisfacción.

Teoría del ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist

Es un modelo desarrollado por Dawis y Lofquist en el año 1984 en la universidad de Minnesota. Según esta teoría, se debe tener en cuenta las aptitudes únicas del individuo, así como cualquier preferencia personal que pueda entrar en conflicto con las

del entorno profesional, a fin de identificar el mejor entorno para el aprendizaje y trabajo. Los autores afirman que los seres humanos intentan establecer y preservar un cierto nivel de correspondencia con el lugar de trabajo a través de un proceso dinámico y continuo que denominan adaptación al trabajo.

De acuerdo con los autores, estos afirman la conexión entre el sistema de recompensa y los requisitos individuales que implica en la dependencia de los resultados satisfactorios entre las aptitudes y capacidades.

Davis et al. (1987) la satisfacción en el trabajo mide la relación entre los resultados aceptables y las capacidades necesarias para desempeñar la función de puesto. Por lo cual los resultados satisfactorios actúan como mediadores en los vínculos entre el aumento de motivación y por ende la satisfacción. Cuando los niveles de satisfacción son insuficientes o resultan insatisfactorios para el trabajador de la empresa (despido o abandono de trabajo).

No obstante, esta teoría considera que existe una desigualdad entre lo que sucede verdaderamente dentro de los valores y necesidades que una persona persigue mediante el desempeño de su labor, todo esto lleva a la satisfacción en el trabajo.

Teoría de la Satisfacción Laboral según Locke

Locke (1979) se esforzó por precisar y examinar las características que determinaban la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que en ella influyen diversas circunstancias relacionadas con el trabajo. Para ello, clasificó los atributos según los cuales la naturaleza del propio trabajo y las características únicas de cada empleado influían en la forma en que respondían a los distintos componentes. Tales particularidades las catalogó como:

- Satisfacción con el salario: Es necesario tener en cuenta la equidad, es decir, la distribución de los fondos. La teoría sostiene que la satisfacción con los salarios se basa en la discrepancia entre el valor asignado al trabajo y el sueldo obtenido.
- Satisfacción con las promociones: incluye oportunidades de capacitación, fundamentos para una futura promoción, reconocimiento del mismo, entre otros.
- Satisfacción con los beneficios: incluye ventajas como gratificaciones, seguro médico, vacaciones y pensiones.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: son aspectos necesarios para el trabajador contar con materiales y ambientes laborales óptimos.
- Satisfacción con los colegas de trabajo: caracterizada por la amistad, el apoyo y la competitividad entre los miembros.

El modelo teórico de Janssen, Jonge y Bakker (1999) definen tres categorías que relacionan aquellas particularidades del trabajo y los resultados (satisfacción) que se obtienen de por medio de condiciones materiales y físicas de trabajo el cual se encuentran los recursos tecnológicos, ambiente de oficina, los medios de capacitación que se brindan las condiciones laborales donde se destacan los beneficios laborales, salario que posee el trabajador y la permanencia dentro de la organización. Por último, el fator de las relaciones sociolaborales a través de la participación y el apoyo entre compañeros de trabajo; estas variables mencionadas se relacionan con tres resultados específicos: la motivación laboral intrínseca, extrínseca y la intención de continuar o abandonar la organización.

Chiavenato (2002) afirma “La calidad de vida en el trabajo se refiere al nivel de cumplimiento de las demandas del personal de una compañía a través de su participación en ella y la constante inquietud de la organización por el bienestar general y la salud de los empleados en la realización de sus funciones.”

El trabajo desempeña un papel crucial en la calidad de vida de una persona, ya que sin él no existiría dicha calidad. Chiavenato (2000) sostiene que más que una forma de generar bienes y servicios, el trabajo es un medio para que las personas desarrollen su propio potencial, alcancen sus ideales, aspiraciones y mejoren su calidad de vida. Sin embargo, es importante recordar que la mejora de la sustancia del trabajo es un proceso que lleva tiempo y es resultado de los avances científicos, la organización del trabajo y la producción.

La experiencia subjetiva del trabajo está conformada por la calidad de vida relacionada con el trabajo, lo cual es un resultado personal de esa experiencia. Su importancia se deriva de sus cualidades inherentes, así como de las formas en que afecta a la familia del trabajador (conflictos familiares) a la organización (consecuencias para la productividad). (Duro, 2003)

Los estudios sobre calidad de vida en psicología social ofrecen un panorama global que abarca la familia, la comunidad y el lugar de trabajo. En estas investigaciones se combinan principalmente estos tres enfoques: Las metas, vinculadas a los elementos físico-materiales y sociales. Las subjetivas, relacionadas con la percepción por la persona y sociodemográficas, relacionadas con las condiciones personales de los trabajadores con respecto a su edad, genero, años de servicio, etc.

Según las investigaciones sobre estructuras organizativas, la satisfacción en el trabajo, la calidad de vida laboral y el bienestar están íntimamente relacionados entre sí. Según Robbins (1999) menciona que la satisfacción laboral se considera una actitud que puede cambiar como consecuencia de factores personales o ambientales. En otras palabras, la personalidad de un individuo, sus rasgos sociodemográficos, sus ingresos y la situación real en la que se encuentra juegan un papel en la determinación de su grado

de satisfacción en el trabajo. Además, la posibilidad de progresar en su carrera es otro factor importante.

1.2.2.1 Dimensiones de Satisfacción laboral

a) Condiciones físicas y materiales

Son elementos fundamentales que aportan al individuo a alcanzar una condición optima laboral. Según Olaya (2008) el personal toma en cuenta su lugar de trabajo teniendo en cuenta su propia comodidad y la eficiencia dentro de su trabajo. Los estudios indican que los trabajadores eligen entornos físicamente seguros y agradables, elementos ambientales como la iluminación, el ruido externo y la temperatura no deben ser extremos. Además, es importante contar con los equipos y recursos adecuados dentro de las instalaciones del área laboral.

Las condiciones físicas también abarcan la seguridad que ofrece a los empleados en su lugar de trabajo, garantizar la integridad física y mental del personal es crucial para llevar a cabo con éxito cualquier tarea. Los riesgos para la salud relacionados con la actividad que se realiza y el entorno en el que se lleva a cabo requieren una mayor consideración. Según Robbins (2003, referenciado en Monteza, 2018), la infraestructura, los materiales y otros componentes se caracterizan tanto por ser una forma eficiente de llevar a cabo las operaciones diarias como por ser un indicador de rendimiento. La comodidad se toma en cuenta al evaluar las condiciones físicas.

El rol del ambiente de trabajo juega un papel muy importante, del cual Wright y Davis (2003) examinaron las formas en que el sector público puede verse afectado por la implicación del entorno laboral en la satisfacción en el trabajo. Señalaron que las dos partes del entorno laboral son el contexto y las características del trabajo. A diferencia de la primera, que examina cómo el trabajo o las tareas de una persona le ayudan a comprender mejor su profesión, ayudar al crecimiento y desarrollo profesionalmente, la

segunda examina cómo el lugar de trabajo puede afectar al bienestar laboral de los trabajadores. Los elementos que conforman el entorno laboral están relacionados con las características de la empresa, como los niveles de formalización exigidos a los empleados o las estructuras existentes. La combinación de ambos significa variables externas que influirán en el nivel de satisfacción laboral de un trabajador.

b) Beneficios laborales y remunerativos

Castillo (2006, como se citó en Paytan, 2019) integran el complemento que se le da a la retribución económica, la satisfacción aumenta cuando la remuneración se considera equitativa teniendo en cuenta también la demanda de las actividades, el nivel de cualificación del trabajador y las normas salariales de la organización. Sin embargo, la remuneración percibida es el factor crucial dentro de la satisfacción.

Chiavenato (2009) destaca la disparidad entre la percepción del beneficio y el salario para trabajadores y organizaciones. Para los trabajadores, el salario representa una compleja transacción: a cambio de una rutina diaria y esfuerzo físico, intercambian parte de su vida por una remuneración económica. Esta transacción implica una exigencia personal significativa. En cambio, las corporaciones ven el sueldo como un costo y una inversión simultáneamente. El costo se asocia al precio final del producto o servicio, mientras que la inversión representa el capital aplicado a un factor productivo con la expectativa de obtener un mayor beneficio.

c) Relación sociolaboral

Sunstein (2020) considera que las relaciones sociales en una organización abarcan tanto las interacciones internas entre los miembros como las que se establecen con los usuarios. Estas interacciones son fundamentales para generar confianza y credibilidad, aspectos esenciales para el éxito de cualquier organización. Por lo tanto, es crucial

fomentar una comunicación abierta y fluida dentro de la organización, además de un entorno de trabajo positivo que fomente la cooperación y el bienestar de los empleados.

Los autores Omi et al. (2014) sostienen que la tendencia general de los trabajadores a preferir empleos que aprovechen sus capacidades y talentos, así como trabajos que les ofrezcan flexibilidad, diversas actividades e información sobre su rendimiento. Por lo tanto, las relaciones sociales se definen como la capacidad para desarrollar compromisos propios en el trabajo mediante la ejecución de actividades en el ejercicio de su trabajo con sus compañeros.

1.3 Definición de términos básicos:

a) **Ambiente de trabajo:** es la atmosfera en el que un trabajador o empleado, desarrolla sus actividades profesionales y operativas, Conforme a ello nos conceda lograr los resultados anhelados. (Farias et al., 2021)

b) **Capacitación**: es un componente clave para ayudar a la empresa a funcionar mejor permitiendo a sus trabajadores rendir a un nivel superior. Este enfoque tiene una gran relevancia en el ámbito de gestión de los recursos humanos. (Chiavenato, 2009)

c) **Clima laboral:** Constituye un atributo permanente del ambiente organizacional interno que los miembros experimentan, influye en su comportamiento y puede caracterizarse mediante la valoración de un conjunto particular de cualidades (o disposiciones) propias de la institución. (Domínguez, 2013)

d) **Comunicación:** es un rasgo racional y afectivo exclusivo de los humanos, que surge del impulso de interactuar con los demás y compartir conocimientos que adquieren significado o importancia a partir de encuentros habituales. (Cortés, 2014)

e) **Desarrollo profesional:** El desarrollo profesional y personal no se limita a la adquisición de conocimientos o habilidades, es un proceso de transformación integral que abarca diversos aspectos de la vida, desde el crecimiento personal hasta la mejora del desempeño laboral. (Miranda et al., 2015)

f) **Participación:** es la conexión y entusiasmo que el equipo tiene con su trabajo. Los trabajadores dedicados a su labor se perciben como empoderados de poder aportar nuevas ideas y entablar relaciones solidas con el equipo, la participación es un componente clave del éxito empreasarial. (Morillo, 2006)

g) **Posibilidades de ascenso:** es el proceso a través del cual un trabajador pasa a ocupar un puesto superior en la estructura jerárquica de una organización. Son los conocimientos y experiencias adquiridas lo que permite que pueda desempeñar nuevas cargos y responsabilidades con éxito. (Berrocal et al., 2020)

h) **Reconocimiento:** además de concederse a una persona cuando muestra una óptima labor en su crecimiento profesional, el reconocimiento también puede definirse como la distinción que muestra gratitud, aprecio y una recompensa hacia determinadas acciones. (Cepeda et al., 2015)

i) **Responsabilidad**: son los rasgos más concretos de una persona por mantener un compromiso formal, puede incluir el ámbito laboral, familiar o diferentes fines personales. Sin embargo, todas estas perspectivas tienen algo en común que es el progreso constante. (Caicedo, 2007)

j) **Salario:** Los salarios, ingresos, pagos o compensaciones son los beneficios monetarios que un empleado recibe de su empresa por trabajar un número determinado de horas, realizar determinadas actividades en la producción de bienes y/o servicios. (Chiavenato, 2008)

k) **Seguridad laboral:** abarca una serie de procedimientos tecnológicos, educativos, médicos y psicológicos que se emplean para evitar accidentes, eliminar las circunstancias peligrosas del lugar de trabajo y motivar a las personas para que adopten medidas preventivas. (Chiavenato et al., 2023)

l) **Solidaridad:** En el ámbito laboral ser solidario es trabajar en equipo, así como también fomentar la colaboración entre los demás miembros para lograr alcanzar los objetivos comunes. También abarca una amplia gama de características que ejercen en la experiencia laboral de todos los individuos en una organización. (Durkheim, 2013)

m) **Trabajo en equipo:** es la acción realizada por un grupo de personas con un mismo objetivo, para que un trabajo se clasifique como cooperativo o en equipo, debe tener una estructura organizativa que fomente la resolución de conflictos y elaboración de trabajos en conjunto. (Treviño et al., 2017)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre Motivación laboral y la Satisfacción en personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

2.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre los Factores Motivacionales y Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Existe relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Existe relación significativa entre las Necesidades de Crecimiento y Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Existe relación significativa entre las Necesidades de Relación y Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

2.3 Matriz de consistencia

MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tabla 1

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensión	Metodología
Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**Variable Asociada** Motivación laboral	Factores motivacionales	**Tipo y diseño de investigación** Tipo básica aplicada con nivel relacional y diseño no experimental transversal
¿Cuál es la relación de la motivación laboral y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar la relación de la motivación laboral y satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Existe relación significativa entre motivación laboral y satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.		Factores higiénicos	
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**		Necesidades de crecimiento	
¿De qué manera se relaciona los factores motivacionales y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal administrativo en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Existe relación significativa entre los factores motivacionales y satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.		Necesidades de relación	**Población y muestra** La población es de 318 trabajadores (N= 318) La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores (n=174)
¿De qué manera se relaciona los factores higiénicos y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar la relación entre los factores higiénicos y la satisfacción del personal administrativo en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Existe relación significativa entre los factores higiénicos y satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.		Condiciones físicas y materiales	
¿De qué manera se relaciona las necesidades de crecimiento y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar la relación entre las necesidades de crecimiento y la satisfacción del personal administrativo en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Existe relación significativa entre las necesidades de crecimiento y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	**Variable de Supervisión** Satisfacción	Beneficios laborales y remunerativos	**Técnica de recolección de datos** cuestionario aplicado al personal administrativo, con opciones de respuesta tipo Likert.
¿De qué manera afecta las necesidades de relación y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?	Determinar la relación entre la satisfacción y las necesidades de relación del personal administrativo en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.	Existe relación significativa entre las necesidades de relación y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.		Relación social/laboral	**Técnica para el procesamiento de la información** Se aplicó el estadístico de correlación Rho de Spearman (rs)

2.4 Operacionalización de Variables

Tabla 2

Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INSTRUMENTO	ESCALA
Variable Independiente: Motivación Laboral	La teoría de Herzberg toma en cuenta tanto los factores motivacionales como los higiénicos, menciona que ambos elementos son necesarios en la gestión de la organización. De acuerdo con Alderfer (1969) afirma que existen categorías de necesidades tanto de relación como las de crecimiento, ambas influyen en la motivación laboral.	Factores motivacionales (motivación intrínseca) Factores higiénicos (motivación extrínseca) Necesidades de crecimiento Necesidades de relación	• Responsabilidad • Autorrealización • Metas • Seguridad laboral • Supervisión • Clima laboral • Posibilidad de ascenso • Reconocimiento • Trabajo en equipo • Comunicación	Cuestionario aplicado a motivación laboral	Escala de intervalo de tipo Likert. Se mide en 5 categorías.
Variable Dependiente: Satisfacción	El modelo teórico de Janssen et al. (1999) definen tres categorías particulares del trabajo y su satisfacción que se obtienen de por medio de las condiciones físicas y materiales de trabajo, beneficios laborales y remunerativos, relaciones sociolaborales dentro de la organización.	Condiciones físicas y materiales Beneficios laborales y remunerativos Relaciones sociolaborales	• Ambiente de trabajo • Capacitaciones • Recursos tecnológicos • Beneficios laborales • Expectativa • Participación • Solidaridad	Cuestionario aplicado a satisfacción	

CAPITULO III:
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de trabajo es aplicado con un enfoque cuantitativo y un nivel relacional. Según Murillo (2008) sostiene que la investigación aplicada también se conoce como "investigación práctica o empírica", dado que su propósito es implementar y emplear los datos obtenidos, al mismo tiempo recopilar nuevos conocimientos tras la aplicación y sistematización de prácticas basadas en la investigación. A través del uso de del conocimiento y los resultados de la investigación se obtiene una aproximación exhaustiva, bien estructurada y metódica hacia la comprensión de la realidad.

3.2 Diseño de la investigación

El método de trabajo fue descriptivo correlacional, a través de ello se pudo analizar las circunstancias y los rasgos de las variables para caracterizar a la motivación laboral seguidamente de la satisfacción, determinando su grado de correlación entre las variables y dimensiones de estudio.

El diseño de, trabajo es no experimental, debido a que la implementación del estudio se llevó a cabo en su estado natural sin realizar ninguna alteración del individuo y los datos. Con un corte transversal dado a que los participantes en la investigación fueron medidos una sola vez, en el mismo momento y lugar.

Figura 3

Diseño de Investigación

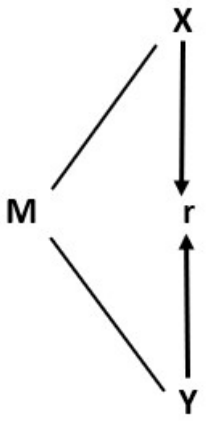
Leyenda:

M = Muestra (174 trabajadores)

X = Variable Asociada: Motivación Laboral

Y = Variable de Supervisión: Satisfacción

r = Coeficiente de Correlación



3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población estuvo conformada por el personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, dando un total de 318 trabajadores estratificados de la siguiente manera según su modalidad de contratación.

Tabla 3

Distribución de la población

Modalidad	Frecuencia	Porcentaje
Nombrados	194	61%
Contratados	27	8%
CAS	97	31%
TOTAL	318	100%

Nota. Recursos Humanos (UNAS)

3.3.2 Muestra

Según Tamayo et. al (2006) la muestra es el resultado de una secuencia de pasos dados para estudiar la distribución de una determinada característica en el conjunto del universo poblacional, a partir de la observación de un subconjunto de la población considerada.

Se tomaron todos los componentes del estudio en la unidad de análisis relacionados con la locación de la investigación para el cálculo de la muestra.

Formula:

$$n \geq \frac{{Z_{\alpha/2}}^2 \; x \; N \; x \; p \; x \; q}{(e^2 \; x \; (N-1)) + \; {Z_{\alpha/2}}^2 xp \; x \; q}$$

Leyenda:

N = Población
n = Muestra
p = Probabilidad de éxito
q = Probabilidad de fracaso
Z = Valor distribución normal estándar
e = Margen de error

Datos:

N = 318
n = ¿?
P = 0.50
q = 0.50
Z = 0.05, 1.96
e = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 x 318 x 0.50 x 0.50}{\left(0.05^2 x (318-1)\right) + 1.96^2 x 0.50 x 0.50}$$

$n = 174.23 \approx$ **174 trabajadores.**

3.4 Técnicas de recolección de datos

La encuesta como tal fue la técnica y el cuestionario fue el instrumento utilizado para la obtención los datos. El cuestionario constaba de 17 ítems (10 de motivación laboral y 7 de satisfacción) elaborados a partir de las dimensiones e indicadores de las variables en la investigación. También una sección dedicada a la información demográfica de estudio. El cuestionario disponía de cinco alternativas de respuesta en una escala tipo Likert, las cuales consistían desde (Muy en desacuerdo = 1) hasta (Muy de acuerdo = 5). Esta técnica facilitó el establecimiento de una relación más íntima relacionándose con la población en estudio, así como la observación de su entorno y un enfoque organizado de la recolección de datos sobre cada punto del cuestionario.

3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

3.5.1 Estadística Descriptiva

Las cifras se recolectaron y organizaron de manera objetiva a través de las estadísticas descriptivas. En consecuencia, primero se estructuraron los datos y luego se examinaron. Luego, se emplearon estadísticas descripticas como fundamento para la creación de gráficos, tablas e ilustraciones que ilustran visualmente los hallazgos.

3.5.2 Procedimiento

a) Confiabilidad del instrumento.

La fiabilidad del instrumento se estimó mediante la prueba Alfa de Cronbach. Se realizó una simulación con 35 trabajadores que participaron en la evaluación. Se utilizó un cuestionario de tipo Likert con cinco opciones de respuesta. El resultado del índice de fiabilidad del instrumento analizado para ambas variables indicó que es altamente confiable.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	17

Nota. Resultado SPSS.

La medición de la variable se consideró no paramétrica, a través del resultado de la prueba de normalidad se demostró que los datos no seguían a una distribución normal.

b) Validez del instrumento

Tabla 5

Instrumento de validación por juicio de expertos

ITEM	CRITERIOS DE VALORACION	PUNTAJE DE EXPERTOS		
		EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1	Las preguntas se presentan con nitidez y su formulación emplea un vocabulario adecuado para la población investigada.	85	95	95
2	Los enunciados facilitan la identificación de comportamientos	85	95	95
3	Los reactivos muestran concordancia con el fundamento conceptual actual	85	95	95
4	Las cuestiones mantienen correspondencia con la estructura de dimensiones y sus medidores	85	95	95
5	El número de elementos es adecuado para cada indicador evaluado	85	95	95
6	La disposición de las interrogantes sigue un orden sistemático y coherente	85	95	95
7	El cuestionario resulta apropiado para la investigación planteada	85	95	95
	Promedio parcial	85	95	95
	PROMEDIO TOTAL		91.7	

Nota. Resultado validación 2021

La validez del instrumento estuvo examinada por tres docentes de la especialidad de Administración, con amplia experiencia en el tema analizaron la consistencia y claridad de las preguntas en relación con el instrumento utilizado. La validez tuvo un puntaje promedio de ($\bar{X} = 91.7$)

c) Análisis estadístico

A través de la prueba de normalidad se determinó que los datos no siguen una distribución normal, dado que los datos son ordinales y la el grado de libertad es mayor a 50 por tanto, la medición de la variable se consideró no paramétrica.

Tabla 6 *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,109	174	,000
Satisfacción	,104	174	,000

Nota. Resultado obtenido SPSS

Por lo tanto, el estadístico empleado corresponde al coeficiente de correlación de rangos de Spearman (rs) en función al objetivo de determinar la relación entre ambas variables. La evaluación correlación de Spearman es una de las técnicas no paramétricas que se aplica en estudios donde los datos no siguen una distribución normal y sirven para determinar la intensidad en la relación de dos variables. Adicionalmente, proporciona un índice de vinculación que evalúa la intensidad de la relación existente entre un par de variables cuantitativas, facilitando la identificación de cómo los valores de una magnitud fluctúan en función del incremento en la otra. (Martínez et al., 2006)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Características de la muestra

La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores (n=174) del personal administrativo en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 7

Características de la muestra

Datos demográficos	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Masculino	110	63%
Femenino	64	37%
Edad		
De 23 a 35 años	44	25%
De 36 a 45 años	61	35%
De 46 a 55 años	45	26%
De 56 a 65 años	24	14%
Grado de instrucción		
Técnico	32	18%
Bachiller	60	35%
Titulado	57	32%
Maestría	17	10%
Doctorado	8	5%
Tiempo de servicio		
Menos de 1 año	36	21%
De 1 a 3 años	59	34%
Más de 5 años	79	45%

Nota. Encuesta noviembre 2021

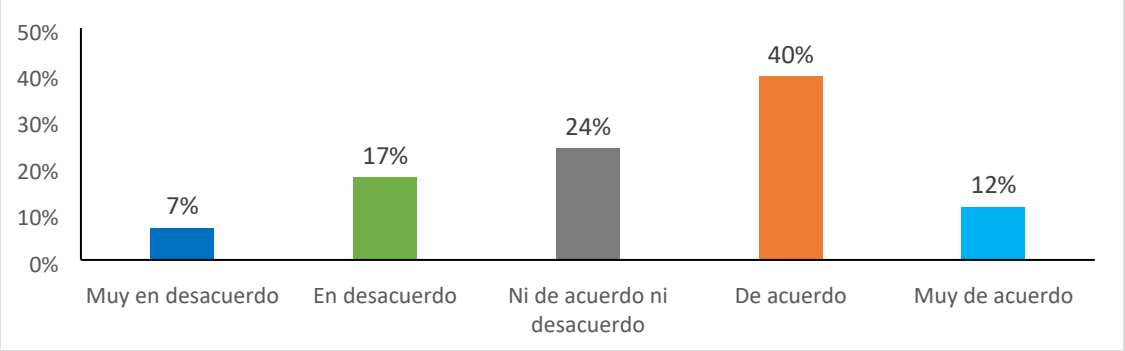
Se observa una mayor presencia del género masculino obteniéndose un 63% del total; el 35% de los trabajadores tienen entre 36 a 45 años de edad; la mayoría posee el grado de bachiller y título profesional, conformando el 35% y 32% respectivamente. Por último, se observa que el 45% del personal administrativo llevan más de 4 años laborando en la universidad.

4.2 Análisis de la variable Motivación Laboral

a. Factores Motivacionales

Figura 4

Se siente motivado con la responsabilidad que posee frente al desarrollo de su trabajo.

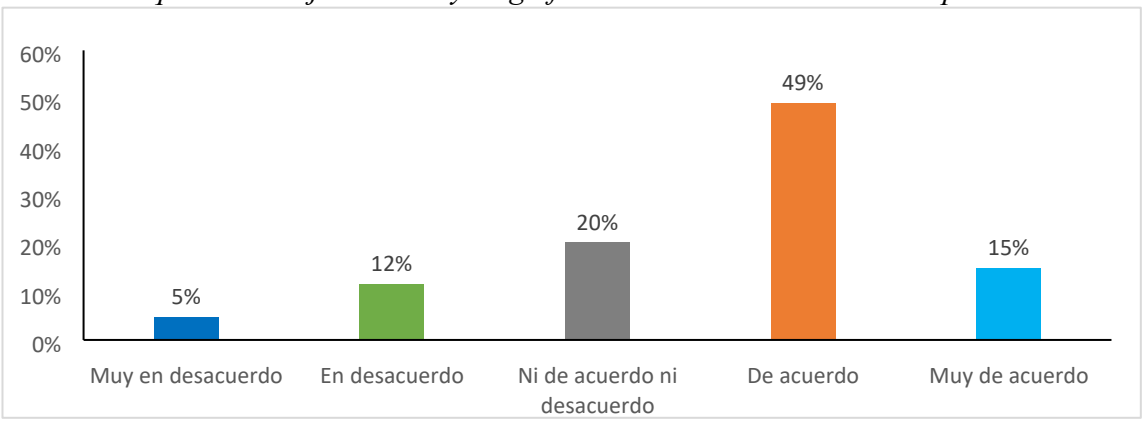


Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observa que el 52% de encuestados expresaron estar de acuerdo y muy de acuerdo, sintiéndose motivado y responsable con respecto al desarrollo de sus actividades. También se muestra que el 24% mantuvieron una respuesta neutra, es decir no estuvieron de acuerdo ni desacuerdo con la afirmación y el 24% indicó no sentirse motivado.

Figura 5

Considera que su trabajo contribuye significativamente a su realización personal.

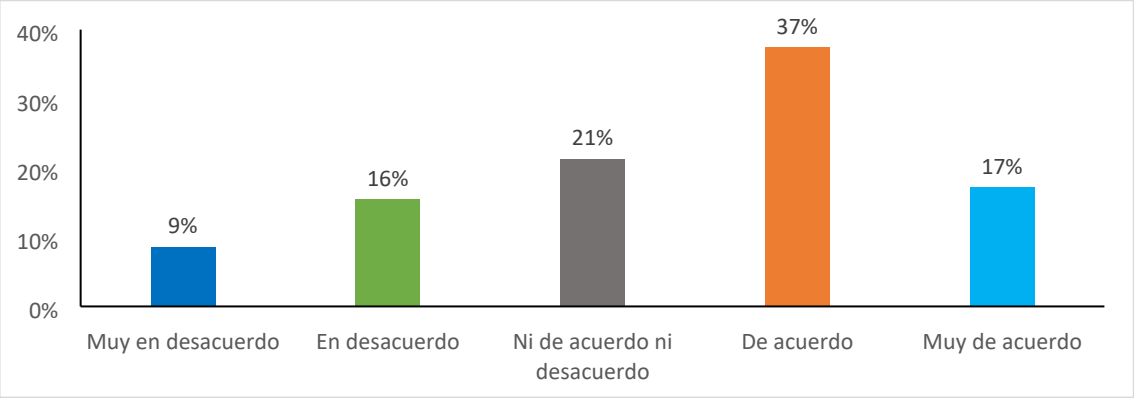


Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observa que el 64% expresaron estar de acuerdo en que consideran a su trabajo como una gran contribución de autorrealización. Mientras que el 20% no se encuentran de acuerdo ni desacuerdo con la afirmación y el 17% manifestaron no sentirse motivados al no poder alcanzar la autorrealización que desean.

Figura 6

Se siente motivado cuando logro alcanzar sus metas propuestas en su trabajo.



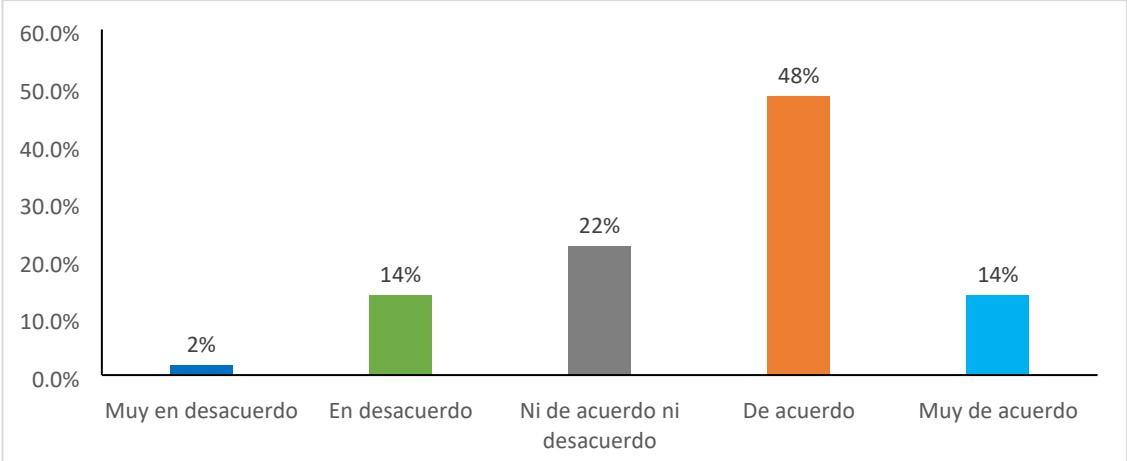
Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observa que el 54% de encuestados expresaron si sentirse motivados cuando logran conseguir realizar sus metas propuestas en su trabajo. Mientras que el 21% mantuvieron una percepción neutral y el 25% indicaron no estar de acuerdo con la afirmación.

b. Factores Higiénicos

Figura 7

La universidad le ofrece seguridad y protección para su salud.

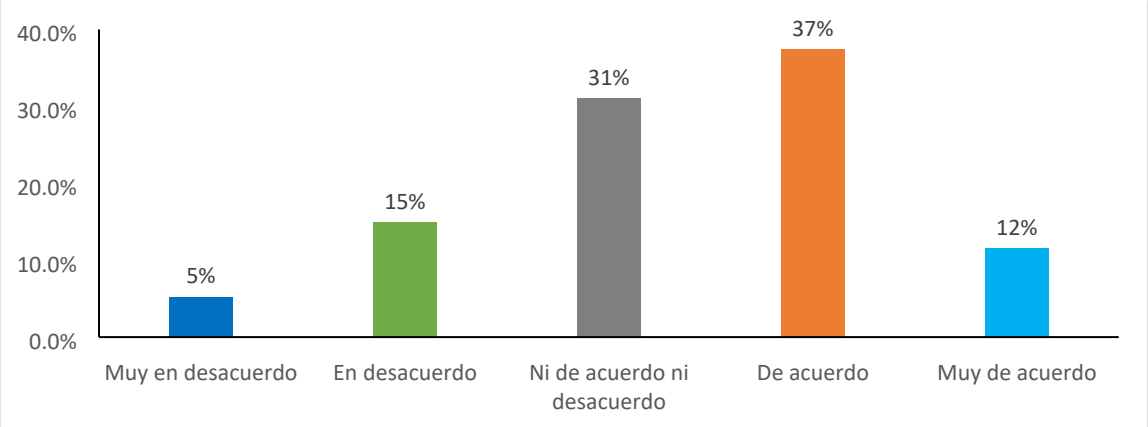


Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observa que el 62% del total de encuestados, expresaron estar de acuerdo en que la universidad si les ofrece seguridad y bienestar. El 22% manifestaron no se encuentran de acuerdo ni desacuerdo con la afirmación y el 15% indicaron no estar de acuerdo con la afirmación.

Figura 8

Percibe una buena capacidad técnica entre su jefe de área y los demás miembros.

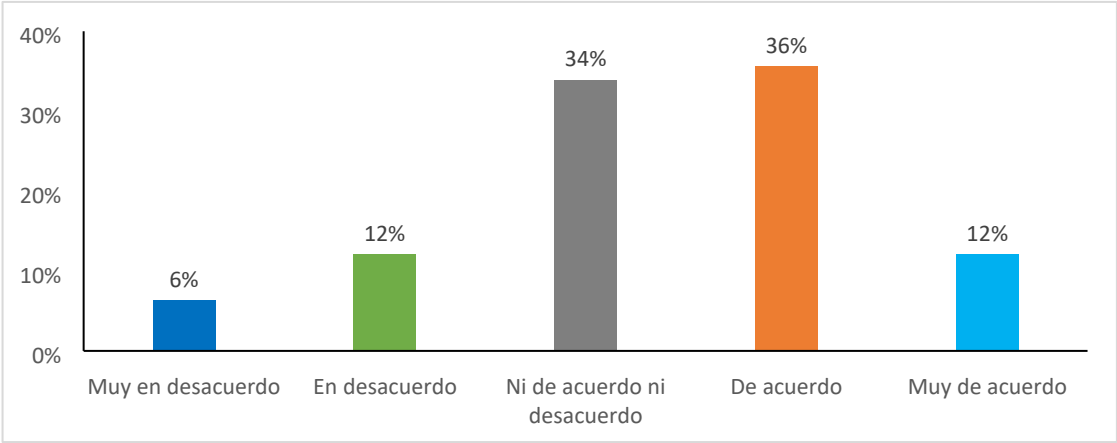


Nota. Encuesta noviembre 2021

En la figura muestra que en total de encuestados el 49% sostienen que perciben una buena capacidad técnica y supervisión por parte de su jefe de área de unidad. Mientras que el 31% mantuvieron una respuesta indiferente y el 20% indicó no estar de acuerdo con la afirmación.

Figura 9

Usted percibe un buen clima laboral entre los miembros de su oficina.



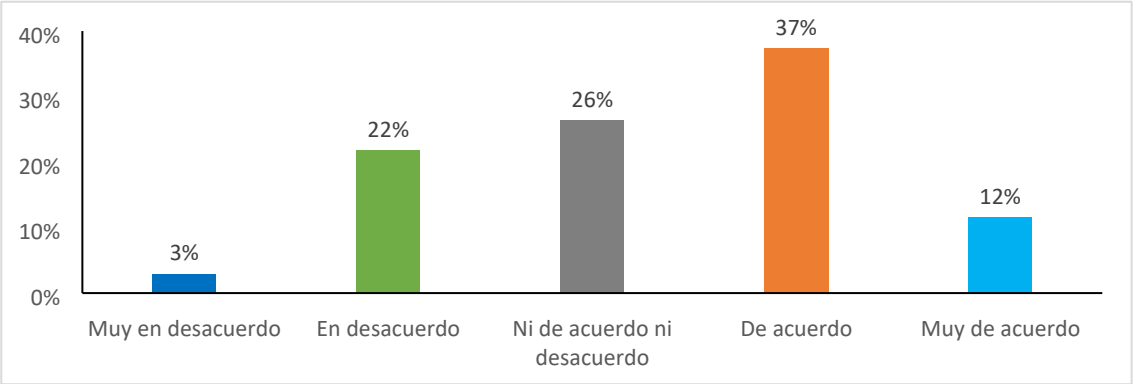
Nota. Encuesta noviembre 2021

En la figura se observa que el 48% de los trabajadores expresaron estar de acuerdo con la afirmación manifestando que en su área de trabajo existe un buen clima laboral, mientras que el 34% no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo y el 18% indicó que no se sienten a gusto con su clima laboral entre sus compañeros de trabajo.

c. Necesidades de Crecimiento

Figura 10

Su centro laboral le brinda oportunidades de ascender y crecer profesionalmente.

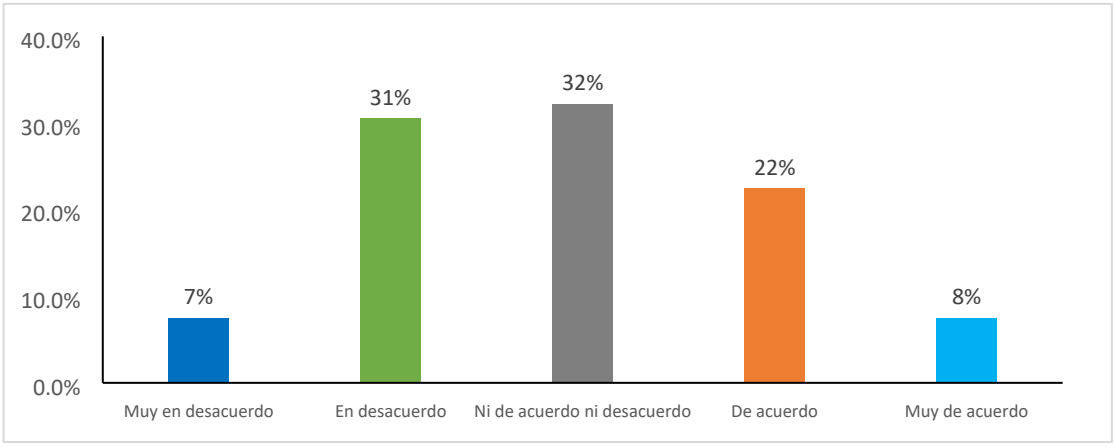


Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observa que el 49% confirmaron que si hay oportunidades de crecimiento y ascenso dentro de la universidad, mientras que el 26% mantuvieron una respuesta neutral y el 25% indicaron que no se les brinda aquellas oportunidades de ascenso.

Figura 11

Alguna vez recibió algún reconocimiento por su esfuerzo y realización de actividades destacadas.



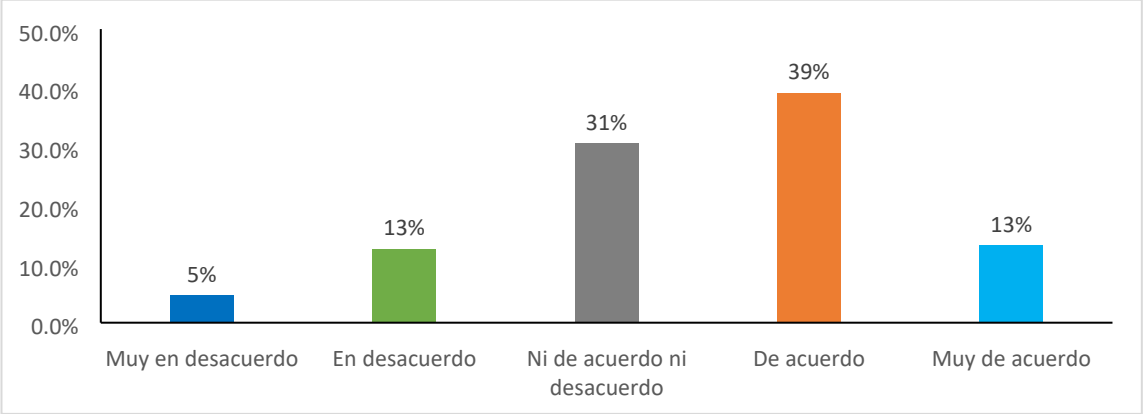
Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observa que el 30% expresaron obtener algún tipo de reconocimiento especialmente en el aspecto del nombramiento. Mientras que el 32% se mantuvieron indiferentes a una respuesta concreta y el 38% indicó no estar de acuerdo con esta afirmación.

d. Necesidades de Relación

Figura 12

Se siente motivado junto a su equipo de trabajo en la unidad donde labora.

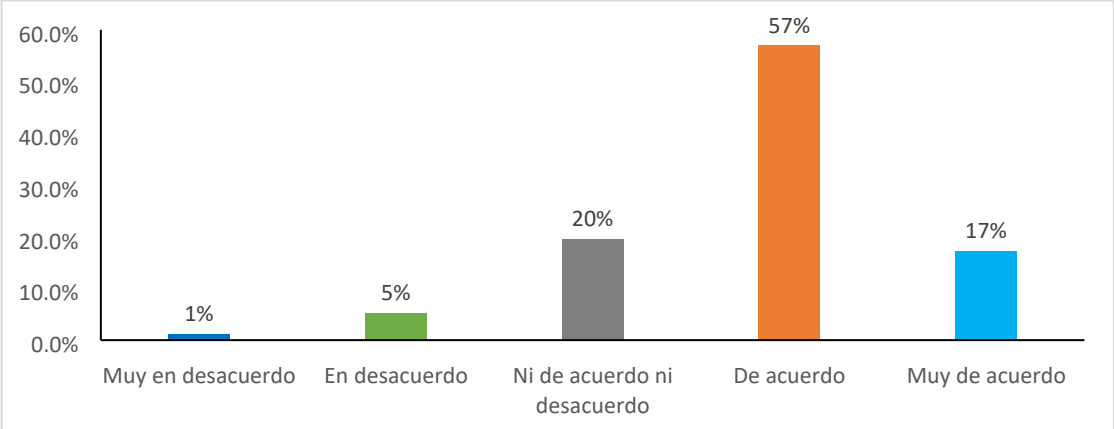


Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observa que el 52% expresaron sentirse motivados percibiendo esa cualidad a través de sus compañeros del personal administrativo. El 30% manifestaron en una respuesta neutral y el 18% indicaron que no perciben esa motivación.

Figura 13

Usted posee una buena comunicación con su equipo de trabajo.



Nota. Encuesta noviembre 2021

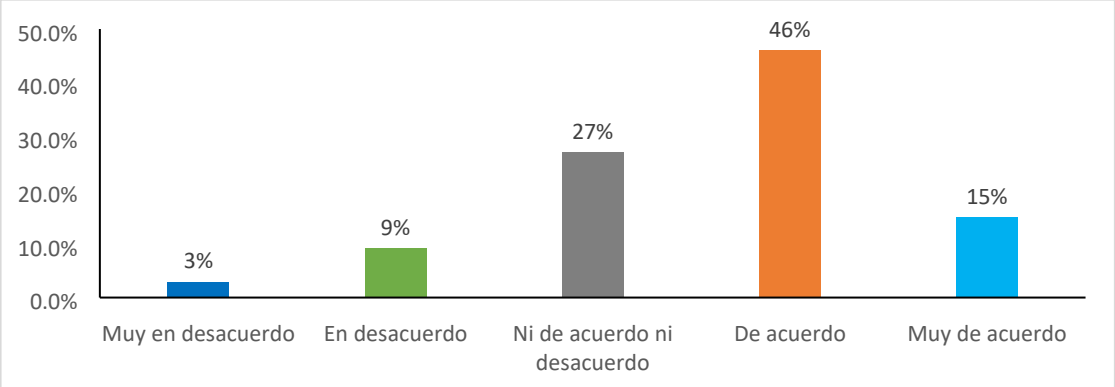
Se observa que el 74% expresaron estar de acuerdo con la afirmación, sintiéndose cómodos con la buena comunicación que poseen con sus colegas de trabajo, mientras que el 20% no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo y sólo el 6% indicaron que no tienen una buena comunicación con su equipo de trabajo y el jefe de área.

4.3 Análisis de la variable Satisfacción

a. Condiciones físicas y materiales

Figura 14

La disposición física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.

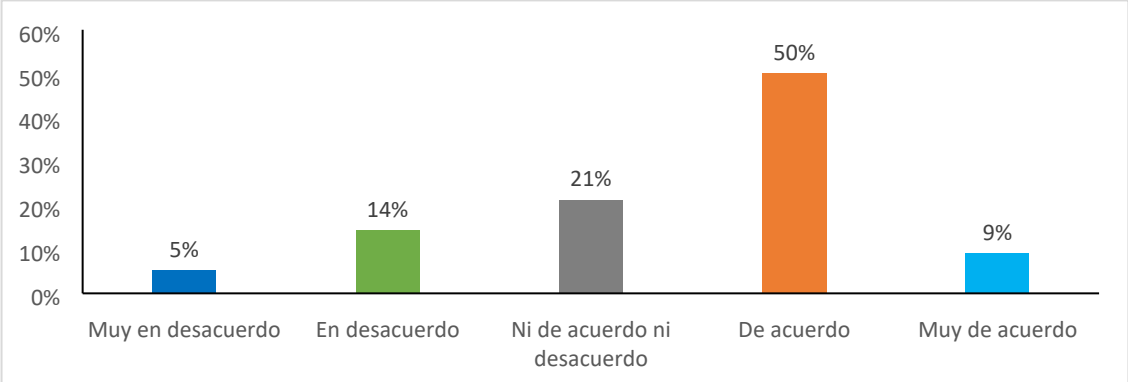


Nota. Encuesta noviembre 2021

En la figura se observa que el 61% de los trabajadores confirmaron estar a gusto con su ambiente de trabajo por lo cual se percibe una satisfacción en ese aspecto, mientras que el 27% no dijeron sentirse a gusto o no y el 12% manifestaron no sentirse cómodos con su ambiente de trabajo.

Figura 15

La universidad brinda capacitaciones de mejora y actualización en los sistemas de trabajo.

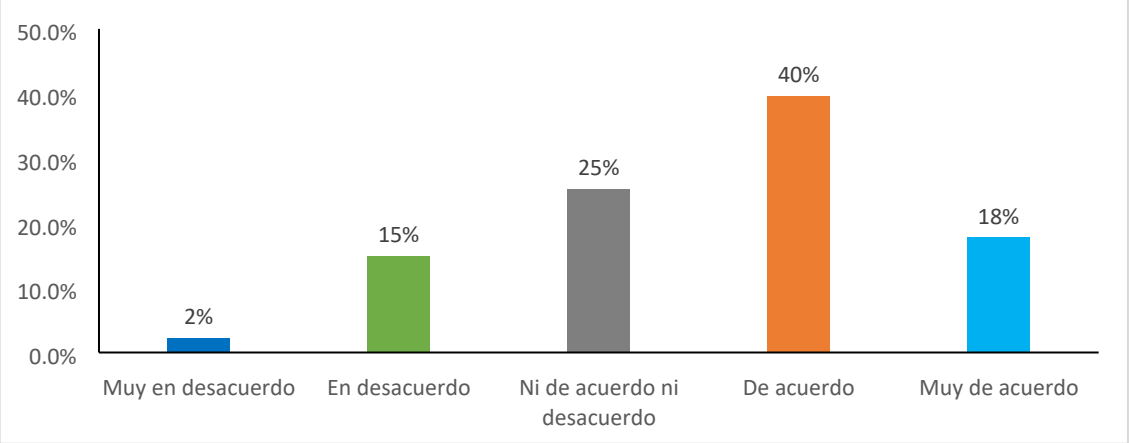


Nota. Encuesta noviembre 2021

En la figura muestra que el 59% expresaron que se sienten conformes al recibir capacitaciones de mejora y actualización en los sistemas de trabajo. Mientras que el 21% no brindaron una respuesta concreta y el 19% indicó no estar de acuerdo con la afirmación.

Figura 16

La disponibilidad de recursos tecnológicos hace que su trabajo sea más eficiente y satisfactorio.

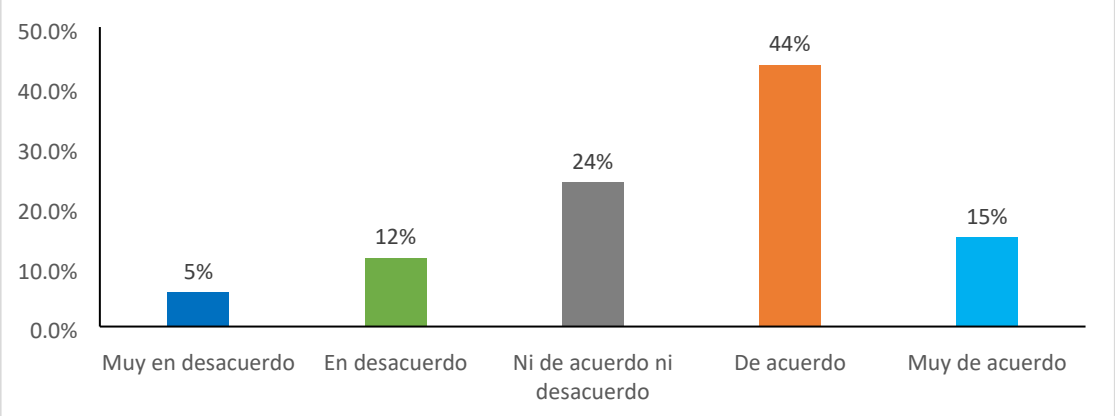


Nota. Encuesta noviembre 2021

En la figura se observa que el 58% de los trabajadores afirmaron disponer de recursos tecnológicos para realizar un trabajo más eficiente, mientras que el 25% no se encuentran de acuerdo ni desacuerdo y el 17% indicó no contar con aquellos recursos lo cual limita sus actividades laborales.

b. Beneficios laborales y remunerativos Figura 17

Se siente satisfecho con los beneficios laborales que percibe durante el tiempo que está trabajando.

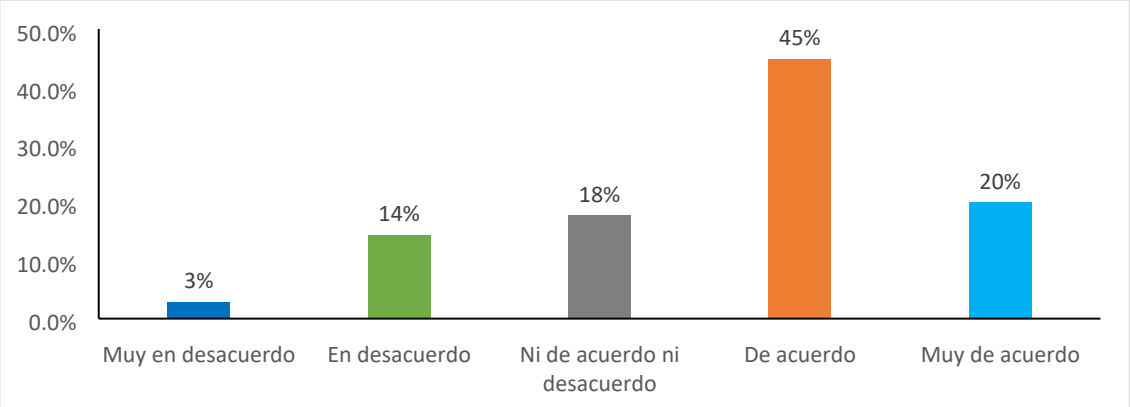


Nota. Encuesta noviembre 2021

En la figura se observa que el 59% del personal administrativo afirmaron sentirse satisfechos y conformes con los beneficios laborales, mientras que el 24% no se encuentran de acuerdo ni desacuerdo y el 17% negaron sentirse satisfechos.

Figura 18

Usted se siente satisfecho con su trabajo por lo cual desea seguir permaneciendo trabajar en la universidad.



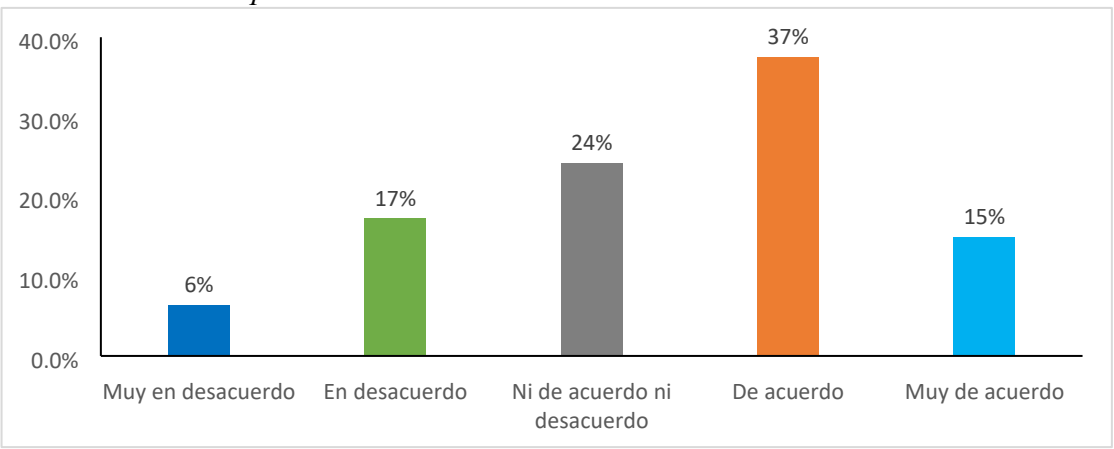
Nota. Encuesta noviembre 2021

En la figura se observa que el 65% de los trabajadores se siente satisfechos con su trabajo, por lo tanto, desean seguir permaneciendo trabajar en la universidad. Mientras que el 18% no manifestaron una respuesta concreta y el 17% indicó no sentirse satisfechos y posiblemente no continuar trabajando después de haber culminado su contrato.

c. Relaciones sociolaborales

Figura 19

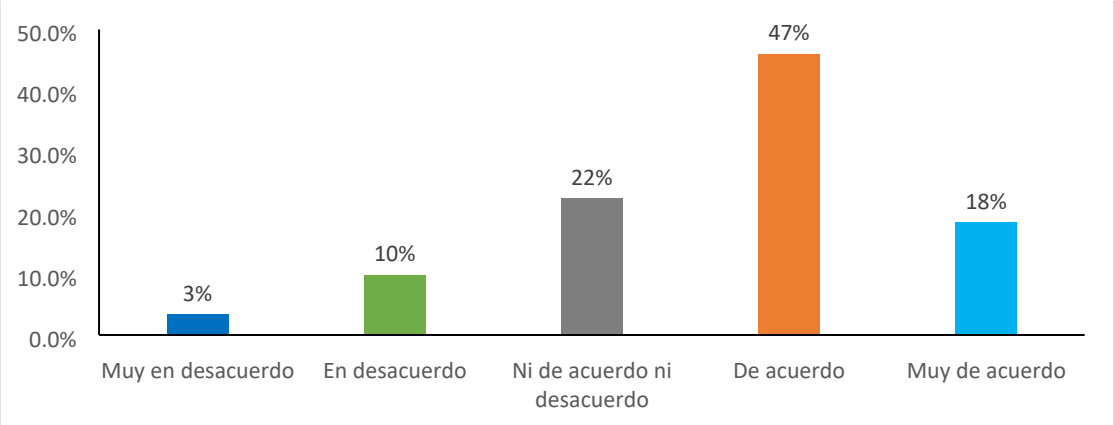
Cuando se presentan conflictos dentro de su área, sus aportes y participaciones son tomadas en cuenta para dar solución.



Se observa que el 52% expresaron estar de acuerdo con la afirmación, por lo tanto parte de los colaboradores brindan sus opiniones y aportes para dar solución a situaciones conflictivas que se presentan en su área de trabajo. Mientras que el 24% manifestaron en una respuesta neutral y el 23% indicaron que no participan en aportar soluciones.

Figura 20

Se siente cómodo con el apoyo y solidaridad que le brindan sus compañeros de trabajo.



Nota. Encuesta noviembre 2021

En la figura se aprecia que en total el 65% de los trabajadores expresaron estar de acuerdo manifestando que en la universidad existe la solidaridad y apoyo entre el personal administrativo, mientras que el 22% no se encuentran de acuerdo ni desacuerdo y el 13% indicó no estar de acuerdo con la afirmación.

Tabla 8

Niveles de Satisfacción Laboral en el personal administrativo.

	Intervalo	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes acumulados
Bajo	4-16	10	5.8%	5.8%
Regular	17-28	106	60.9%	66.7%
Alto	29-40	58	33.3%	100%
Total		174	100%	

Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observan los niveles de la variable Satisfacción en donde se percibe un nivel bajo de (6%), un nivel medio (61%) y un nivel alto (33%) en general. Por lo cual a través de estos resultados se puede concluir que el personal administrativo posee una satisfacción laboral regular.

Tabla 9

Niveles de Satisfacción con respecto a las condiciones físicas y materiales de trabajo

	Intervalo	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes acumulados
Bajo	11-25	16	9.2%	9.2%
Regular	26-38	96	55.2%	64.4%
Alto	39-50	62	35.6%	100%
Total		174	100%	

Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observan los resultados de la dimensión condiciones físicas y materiales de trabajo; donde se puede interpretar que existe un nivel bajo de (9%), un nivel regular de (55%) y un nivel alto de (36%). El resultado expone que las condiciones físicas y materiales de trabajo de los administrativos necesitan algunas mejoras e implementaciones correspondientes a las necesidades de las áreas y oficinas de la universidad, ya que su nivel de satisfacción en este aspecto es regular para la gran mayoría.

Tabla 10

Niveles de Satisfacción con respecto a los beneficios laborales y remunerativos

	Intervalo	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes acumulados
Bajo	4-12	37	21.3%	21.3%
Regular	13-16	95	54.6%	75.9%
Alto	17-20	42	24.1%	100%
Total		174	100%	

Nota. Encuesta noviembre 2021

Se obtienen los resultados de la dimensión condiciones de empleo; donde se puede notar que en dicha variable se percibe un nivel de percepción bajo de (21%), un nivel medio de (55%) y un nivel alto del (24%) en general. Como se observa, existe un nivel regular de satisfacción que percibe el personal administrativo hacia los beneficios laborales y remunerativos.

Tabla 11

Niveles de Satisfacción con respecto a las relaciones sociolaborales

	Intervalo	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes acumulados
Bajo	11-25	29	16.7%	16.7%
Medio	26-38	32	18.4%	35.1%
Alto	39-50	113	64.9%	100%
Total		174	100%	

Nota. Encuesta noviembre 2021

Se observan los resultados de la dimensión relaciones socio laborales; donde se puede notar que existe un nivel bajo de (17%), un nivel regular de (18%) y un nivel alto de (65%) en general. Como se puede notar, existe una satisfacción alta considerable en cuanto a las buenas relaciones sociales entre los trabajadores del personal administrativo.

4.4 Contraste de hipótesis

4.4.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la Motivación Laboral y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Ho: No existe relación significativa entre la Motivación Laboral y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 12

Correlación de Hipótesis general

			Motivación Laboral	Satisfacción
Rho Spearman	Motivación Laboral	Coef. de correlación	1,000	,533**
		Signif. (bilat.)	.	,000
		Muestra	174	174
	Satisfacción	Coef. de correlación	,533**	1,000
		Signif. (bilat.)	,000	.
		Muestra	174	174

Nota. ** Muestra relevancia a un nivel de significancia del 1% en ambas direcciones.

Considerando la hipótesis general propuesta, se asume que el valor de significancia (p valor=0.000 < α=0.05), por tanto se aprueba la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, con un grado de correlación (r_s=0,533). Obteniendo que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables de estudio. A través de los resultados se puede concluir que con una buena motivación se logrará que haya una mejor satisfacción laboral del personal administrativo.

4.4.2 Hipótesis especifica 1

Ha: Existe relación significativa entre los Factores Motivacionales y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Ho: No existe relación significativa entre los Factores Motivacionales y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 13

Correlación de Hipótesis Especifica 1

			Factores Motivacionales	Satisfacción
Rho Spearman	Factores Motivacionales	Coef. de correlación	1,000	,364**
		Signif. (bilat.)	.	,000
		Muestra	174	174
	Satisfacción	Coef. de correlación	,364**	1,000
		Signif. (bilat.)	,000	.
		Muestra	174	174

Nota. ** Muestra relevancia a un nivel de significancia del 1% en ambas direcciones.

Teniendo en consideración que la hipótesis especifica formulada se observa que el valor de significancia de (p valor=0.000<α=0.05), por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un grado de correlación (r_s=0,364). Obteniendo como resultado que si existe una relación positiva media entre la dimensión factores motivacionales y la variable satisfacción del personal administrativo.

4.4.3 Hipótesis especifica 2

Ha: Existe relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Ho: No existe relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 14

Correlación de Hipótesis Especifica 2

			Factores Higiénicos	Satisfacción
Rho Spearman	Factores Higiénicos	Coef. de correlación	1,000	,402**
		Signif. (bilat.)	.	,000
		Muestra	174	174
	Satisfacción	Coef. de correlación	,402**	1,000
		Signif. (bilat.)	,000	.
		Muestra	174	174

Nota. ** Muestra relevancia a un nivel de significancia del 1% en ambas direcciones.

Teniendo en cuenta la hipótesis especifica planteada se observa que el valor de significancia bilateral de (p valor=0.000<α=0.05), a través de este resultado se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un coeficiente de correlación (r_s=0,402). Obteniendo como resultado que si existe una relación positiva media entre la dimensión factores higiénicos y la variable satisfacción del personal administrativo.

4.4.4 Hipótesis especifica 3

Ha: Existe relación significativa entre las Necesidades de Crecimiento y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Ho: No existe relación significativa entre las Necesidades de Crecimiento y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 15

Correlación de Hipótesis Especifica 3

			Necesidades de Crecimiento	Satisfacción
Rho de Spearman	Necesidades de Crecimiento	Coef. de correlación	1,000	,275**
		Signif. (bilat.)	.	,000
		Muestra	174	174
	Satisfacción	Coef. de correlación	,275**	1,000
		Signif. (bilat.)	,000	.
		Muestra	174	174

Nota. ** Muestra relevancia a un nivel de significancia del 1% en ambas direcciones.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica planteada se observa que el valor de significancia (p valor=0.000<α=0.05) por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un coeficiente de correlación de (r_s=0,275). Obteniendo como resultado que existe una correlación positiva media entre la dimensión necesidades de crecimiento y la variable satisfacción del personal administrativo.

4.4.5 Hipótesis especifica 4

Ha: Existe relación significativa entre las Necesidades de Relación y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Ho: No existe relación significativa entre las Necesidades de Relación y la Satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla 16

Correlación de Hipótesis Especifica 4

			Necesidades de Relación	Satisfacción
Rho Spearman	Necesidades de Relación	Coef. de correlación	1,000	,434**
		Signif. (bilat.)	.	,000
		Muestra	174	174
	Satisfacción	Coef. de correlación	,434**	1,000
		Signif. (bilat.)	,000	.
		Muestra	174	174

Nota. ** Muestra relevancia a un nivel de significancia del 1% en ambas direcciones.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica planteada se observa que el valor de significancia de (p valor=0.000<α=0.05), por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, adquiriendo un coeficiente de correlación de (r_s=0,434). Obteniendo como resultado que existe una correlación positiva media entre la dimensión necesidades de relación y la variable satisfacción del personal administrativo.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y satisfacción en el personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obteniendo los resultados estadísticos, se encontró un valor de significancia del P valor 0,000 <0.05, es decir existe una relación entre ambas variables. Esto confirma la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Se encontró un coeficiente (r_s=0,533) lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables de estudio, este resultado coincide con la investigación de Revelo (2023) "Motivación y Satisfacción Laboral en profesionales de una entidad pública - Ecuador, 2022". que llegó a la conclusión de que ambas variables se relacionan significativamente (P valor=0,000<α=0,05) poseyendo un coeficiente de correlación (Rho Spearman = 0,556) determinándose así una correlación positiva considerable. También Mancilla (2019) en su investigación obtuvo como resultados estadísticos un (P valor=0.000) y un coeficiente de correlación (Rho Spearman = 0.641), determinándose así que las variables de estudio poseen una correlación positiva considerable. De igual manera, respalda las teorías de la motivación laboral que implica la satisfacción al determinar la relación que existe entre ambas variables.

Para el objetivo específico 1 el cual fue: Establecer la relación entre los factores motivacionales (motivación intrínseca) y la satisfacción en el personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Realizado la valoración estadística de los datos, se obtuvo un nivel de significancia (P valor=0,000 <0.05) con un coeficiente (r_s=0,364) lo cual establece una correlación positiva media entre ambas partes. De esta

manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Este hallazgo coincide con Revelo (2023) que demostró la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización pública en Ecuador, con un P valor de (0,000 < 0.05) y un coeficiente (Rho Spearman=0,382) lo que indica una correlación positiva media. Asimismo, en la investigación de Soto et al., (2016) mencionan que la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, con un coeficiente de (Rho Spearman = 0.519) y un P valor (0.000<0.05) por lo tanto su nivel de correlación es positiva considerable.

Para el objetivo específico 2 el cual fue: Establecer la relación entre los factores higiénicos (motivación extrínseca) y la satisfacción en el personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Realizado la valoración estadística de los datos, se obtuvo un (P valor de 0,000<0.05) con un coeficiente (r_s=0,402) lo cual se establece una correlación positiva media entre ambas partes. Aceptándose de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Tal resultado tiene concordancia con la teoría de Herzberg quien menciona que los elementos de los factores higiénicos constituyen una parte fundamental de la motivación laboral, ya que a través de ello los colaboradores estén satisfechos con su trabajo, a la vez es indispensable para que se mantengan activos laboralmente y logren alcanzar los objetivos deseados. De igual manera Chiavenato (2009) define que los factores higiénicos es el comportamiento impulsado por estímulos tanto internos como externos que inspira a los trabajadores a alcanzar sus metas y objetivos, destacando que la motivación intrínseca como también la extrínseca son necesarias para que los trabajadores rindan mejor en el trabajo, muestren un alto nivel de compromiso y por consecuencia experimenten mayores niveles de satisfacción laboral.

Para el objetivo específico 3 el cual fue: Establecer la relación entre necesidades de crecimiento y la satisfacción en el personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Realizado la valoración estadística de los datos, se obtuvo un (P valor 0,000<0.05) con un coeficiente de (r_s=0,275) el cual se establece una correlación positiva media entre ambas partes. De esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el resultado coincide con el trabajo de Leiva (2019), quien descubrió en su investigación que existe una correlación positiva media entre las necesidades de crecimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo, contando con un coeficiente (Rho Spearman = 0.472) y un (P valor 0.000< 0.05).

Para el objetivo específico 4 el cual fue: Establecer la relación entre la dimensión necesidades de relación y la satisfacción en el personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Realizado la valoración estadística de los datos, se obtuvo un (P valor=0,000 <0.05) con un coeficiente de (r_s=0,434), lo cual establece una correlación positiva media entre ambas partes. Aceptándose de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Este hallazgo concuerda con el trabajo de Gastañaduí (2020) el cual encontró una relación positiva entre las necesidades de relación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una organización pública en Ecuador, con un (P valor 0,000 < 0,05). Obteniendo en su investigación un coeficiente (r_s=0,558) lo que indica un grado de correlación positiva considerable entre ambas partes. Por lo tanto, es importante que los trabajadores se relacionen positivamente con sus colegas del entorno para un mayor nivel de satisfacción y comodidad en su trabajo.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la motivación laboral tiene una relación significativa con la satisfacción (P valor=0,000). Por tanto, se acepta la hipótesis alterna, el cual afirma que existe relación entre la Motivación Laboral y la Satisfacción del personal administrativo. Obteniéndose un coeficiente de correlación positiva moderada (rs=0,533).

2. Se estableció que los factores motivacionales se relacionan significativamente con la satisfacción (P valor=0,000). Por lo tanto, se afirma que existe relación entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal administrativo. Contando con un coeficiente de correlación positiva moderada (rs=0,364).

3. Se comprobó que los factores higiénicos y la satisfacción se relacionan significativamente (P valor=0,000). Por lo tanto, se afirma que existe relación entre los factores higiénicos y la satisfacción del personal administrativo. Considerando que el coeficiente de correlación es positiva moderada (rs=0,402).

4. Se fijó que las necesidades de crecimiento se relacionan significativamente con la satisfacción (P valor=0,000), con un coeficiente (rs=0,275), de esta manera se afirman que existe relación positiva moderada entre las necesidades de crecimiento y satisfacción del personal administrativo.

5. Se determinó que las necesidades de relación se relacionan significativamente con la satisfacción (P valor=0,000) y un coeficiente de (rs=0,434) por lo tanto, se afirma que existe relación positiva moderada entre las necesidades de relación y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

RECOMENDACIONES

1. Implementar canales de comunicación anónima para identificar las satisfacciones e insatisfacciones, de este modo poder tener un ambiente con mayor comodidad, esto ayudará a dar solución a las falencias y/o molestias del personal administrativo logrando mejorar la satisfacción en su puesto de trabajo.
2. Crear protocolos para la gestión de conflictos que incluyan pasos específicos para la identificación y resolución de problemas, designar mediadores que intervengan en las situaciones conflictivas y pueda encontrar soluciones a las mismas, fomentar un ambiente de comunicación continua al implementar canales de comunicación accesibles como buzones de sugerencias y facilitar la comunicación interna de trabajo de este modo se pueda compartir la información de manera efectiva.
3. Promover programas de salud ocupacional garantizando que los colaboradores puedan prevenir accidentes, realizar auditorías para evaluar y mejorar constantemente las condiciones de seguridad en el lugar de trabajo. Implementar programas de desarrollo profesional en donde se incluya oportunidades a través de metas de aprendizaje.
4. Establecer un sistema de evaluación de desempeño que identifiquen a los colaboradores con potenciales de ascenso y fortalezas individuales, facilitar la rotación de tareas para que adquieran nuevos conocimientos, habilidades y experiencias, otorgándoles mayor autonomía en la ejecución de sus tareas, diseñando equipos de trabajo y formación continua que aprovechen la diversidad de habilidades únicas de cada colaborador.
5. Realizar reuniones de confraternidad que ayuden a mejorar la comunicación y la percepción que se tienen uno con otros, esto mejorará la solidaridad y apoyo entre compañeros de trabajo, tratando temas o charlas de motivación dando lugar a un mejor

ambiente y clima laboral del personal administrativo, también que incentiven las relaciones interpersonales para mejorar el concepto de los empleados sobre estas dimensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alderfer, C. (1969). *"An empirical test of a new theory of human needs*". *Organizational Behavior and Human Performance Vol. 4:142-175*

Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social.* Buenos Aires: Editorial Lumen, 24ª edición. https://epiprimero.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/01/ander-egg-tecnicasde-investigacion-social.pdf

Anderson, R., Sweeney, J. & Williams, A. (1999). *Estadística para administración y economía*. México: International Thomson Editores.

Andina. Agencia Peruana de Noticias. (2018). *Día del Trabajo: el 74% de peruanos cambiaría de empleo para ser más feliz.* https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-trabajo-74-peruanos-cambiaria-empleo-paraser-mas-feliz-708538.aspx

Apaza, S., & Cjuro, E. (2019). *Motivación y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Oropesa – 2019.* https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3200/Egari_Shakira_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral.* Escuela de organización industrial. https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/

Berrocal, F., Garcia, M., & Ramírez, R. (2020). *La elaboración de modelos de competencias técnicas y su aplicación en la detección de necesidades formativas.* https://www.redalyc.org/journal/2815/281567964008/html/

Bisquerra, J. (2003). *Relaciones interpersonales.* https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html/

Bracho, C. (1999). Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en una organización de educación superior. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas.

Caballero, K. (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza.* https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf

Caicedo, M. (2007). *Éxito profesional*. Revista Códice, vol (3), pp. 41-47. http://eprints.rclis.org/20281/1/%C3%89xito%20profesional.pdf

Carrillo, J. (1991). *Curso de derecho internacional público.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=59092

Cepeda, S., Salguero, O. & Sánchez, Y. (2015). Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED, Colombia. http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos, 5ta Ed. McGraw Hill. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. McGraw-Hill. Bogotá, Colombia.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones, 9na edición. McGraw Hill, México. http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/ChiavenatoRecursos%20humanos%209na%20ed.pdf

Chiavenato, I. & Sapiro, A. (2023). *Planeación Estratégica.* McGraw Hill, España. https://www.uv.mx/personal/mpadilla/files/2011/04/higiene-yseguridad.doc#:~:text=La%20seguridad%20en%20el%20trabajo,necesidad%20de%2 0implantar%20pr%C3%A1cticas%20preventivas.

Cortés, L. (2014). *Conocimiento, poder, comunicación y su relación con el ordenamiento territorial*. https://www.redalyc.org/pdf/709/70930408008.pdf

Davis, K. y Newstrom, J. (1987). *Comportamiento Humano en el Trabajo. 2° edición.* México, Editorial McGraw-Hill.

Davis, J. & Newstrom, W. (2003). *"Comportamiento humano en el trabajo"* décima edición. México, Editorial: McGraw Hill.

De Láncer, V. (2010). *La vivienda precaria y su repercusión sobre la salud y el bienestar de sus habitantes.* Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.

Domínguez, L. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional.* file:///C:/Users/MIGUEL%20ALVAREZ%20SH/Downloads/Dialnet-ElClimaLaboralComoUnElementoDelCompromisoOrganizac-4721419.pdf

Durkheim, É. (2013). *Solidaridad.* https://es.scribd.com/document/451155012/dukheimresumen-de-solidaridad

Echavarría Ortega, N. (2018) *La trata de personas y su incidencia en la población de Tingo María.* Huánuco.

Farias, Á., Macias, M., Zambrano, L. & Gómez, N. (2021). *El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados*. file:///C:/Users/MIGUEL%20ALVAREZ%20SH/Downloads/Dialnet-ElAmbienteDeTrabajoYSuInfluenciaEnLaSatisfaccionLa-8384030.pdf

Fischman, D. & Matos, L. (2014). *Motivación 360. Como incrementar en la vida y en la empresa*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63792110/kupdf.net_motivacion-360david-fishman20200630-93953-4uc77t-libre.pdf?1593562546=&response-

contentdisposition=inline%3B+filename%3Dmotivacion_360_david_fishman.pdf&Expires=1700930793&Signature=fDd-O7-Px7DIHe

Fisher, C., Harris, L., Kirk, S., Leopold, J., & Leverment, Y. (2004). The Dynamics of Modernization and Job Satisfaction in the British National Health Service. *Review of Public Personnel Administration*. Vol. 24, pp. 304-318.

Fremont, K. & James, E. (1974). *Organization and Management: a Systems Approach.* México D.F.: McGraw-Hill. https://archive.org/details/organizationmana0000kast/page/n7/mode/2up

Fuenmayor, J. (29 de marzo de 2019). Desarrollo personal: características e importancia. *Blog de educación universitaria.* https://jesusfuenmayor.com/2019/03/29/desarrollopersonal-caracteristicas-eimportancia/#:~:text=El%20desarrollo%20personal%20es%20un,realizar%20y%20m aximizar%20su%20potencial.

Gallardo, A. (2001). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas.* file:///C:/Users/MIGUEL%20ALVAREZ%20SH/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf

Gastañaduí, E. (2020) *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en una Unidad Médica Legal de Lima, 2020*. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8187/Gasta%c3%b1adu%c3%ad%20Rebaza%20Ernaldo%20Efra%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gónzales, M., Michalik, V., Simionato, C. & Vacas, R. (2020). *La motivación y el desempeño laboral de las PYMES del Gran Mendoza.* https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15744/lamotivacionyeldesempeolaboralenlapymesdelgranmendoza.pdf

Hernández, R. & Fernández, C. (1998). *Metodología de la Investigación.* México, Editorial: McGraw-Hill.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas.* México, Editorial: McGraw-Hill

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill, sexta edición. https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2009). *Metodología de la investigación.* https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf

Herrera, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.* https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1870/TFCE-0309.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Leiva, D. (2019). *Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la gerencia de infraestructura pública de la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2019.* https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1012/Duane_tesis_titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Locke, E. (1976). "*The nature and causes of job satisfaction*", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psicology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.

López, L., Bojórquez, J. & Hernández, M. (2013). *Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab.* https://laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf

Mancilla, C. (2019). *Motivación laboral y Satisfacción en la Unidad de Gestión Educativa Local Huánuco – 2019.* http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2453/Mancilla%20Chamorro%2c%20Carina%20Tomasa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, M., Sánchez, V. & Faulín, F. (2006). *Bioestadística amigable*. Madrid, Editorial: Díaz de Santos

Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality.* New York: Harper & Row Publishers.

Miranda, A., Hernández, M. & Hernádez, E. (2015). *El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados*. https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343680009.pdf

Montero, W. (2003) *Motivación y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la UMSA.* https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/28296/T-834.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Monteza, N. (2018) *Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japones 2018.* https://1library.co/document/yng19mpz-satisfaccion-personal-enfermeria-quirurgicoclinica-centenario-peruano-japones.html

Morillo, I. (2006) Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, vol. (7), pp. 43-57.

Murillo, W. (2008). La investigación científica. http//www.monografias.com/ trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm

Naranjo, M. (2008) *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas.* https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf

Omi, Y., Rodriguez, L. & Peralta, M. (2014). *Lives and Relationships: Culture in Transitions between Social Roles. Charlotte, North Carolina: Information Age Publishing.* https://login.ezproxy.leidenuniv.nl/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?AN=688049&direct=true&site=ehost-live&db=e000xww&custid=s2985883&authtype=ip%2Cuid&scope=site

Pastor, M. (2020). *la Motivación Laboral de los Colaboradores y Su Influencia en la Satisfacción del Cliente en el Hotel Ángel, Tingo María Año 2020.* http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2843/Pastor%20Cacha%2c%20Miguel%20Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paytan, D. (2019). Los beneficios laborales y el desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas del distrito de Asención - Huancavelica 2016. https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f24fd5e5-2455-413e-a3b9-11e77b61939a/content#:text=Los%20beneficios%20laborales%2C%20seg%C3%BAn%20Castillo,manera%20promover%20su%20desarrollo%20integral.

Praxis Lta. (2011). Psicologia laboral*. Blog de Praxis Consultores Lta.* https://praxischile.blogspot.com/2011/01/enriquecimiento-del-puesto-de-trabajo.html

Quintanilla, R. (2009). *La asociación entre motivación y satisfacción de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.* https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/59/Tesis%20Rosa%20Evila%20Quintanilla%20Morales.pdf?sequence=1

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Real Academia Epañola*. https://www.rae.es/drae2001/sueldo

Revelo, R. (2023). *Motivación y satisfacción laboral en profesionales de una entidad pública - Ecuador, 2022.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110835/Revelo_RRRSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. & Judge, T. (2009) *Comportamiento organizacional, décimotercera edición*. México: Pearson, Prentille Hall. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins, S. & Judge, T. (2018). *Comportamiento organizacional: Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública.* https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Comportamiento+Organizacional,%22+2018+Stephen+P.+Robbins+y+Timothy+A.+Judge&ots=YLc9ilo6_7&sig=eVoS37seV9Oa8DEfO0ibAoUDeUg#v=onepage&q&f=false

Robbins, P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall, Octava edición. https://es.scribd.com/document/281880905/Comportamiento-Organizacional-8va-Edicion-Stephen-P-Robbins

Schvarstein, L. (2002). La Psicología Social de las Organizaciones: Nuevos Aportes. Buenos Aires: Paidós.

Schiffman, L. & Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Mexico: Pearson Prentice Hall, décima edición. https://psicologadelconsumidor.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-delconsumidor-schiffman-10edi.pdf

Schultz, D. (1993). Psicología Industrial, tercera edición. México, Editorial: Mc Graw Hill.

Soto, D., Ramos, N. & Jímenes, C. (2016). *Motivación Laboral y satisfacción en los Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali.* http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4011/000003569TADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sunstein, C. (2020). *La conformidad. El poder de las influencias sociales sobre nuestras decisiones.* https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244864422022000300927

Tamayo Y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica.* México: Noriega Editores. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Tamayo y Tamayo, M. (2006). Técnicas de Investigación. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill. https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/2.-LaInvestigaci%C3%B3n-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf

Trechera, J. L. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml

Treviño, N., & Abreú, J. (2017). *Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia*. http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf

Va Maanen, J. (1997). *Experiencing organization: notes on the meaning of careers and socialization.*

Vincent, N. (1999). *El poder del pensamiento positivo.* https://www.kobo.com/nl/nl/ebook/resumen-extendido-de-el-poder-del-pensamientopositivo-the-power-of-positive-thinking-basado-en-el-libro-del-norman-vincent-peale

Wright, B., & Davis, B. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. The American Review of Public Administration

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario para determinar la relación entre la Motivación Laboral y Satisfacción del Personal Administrativo en la Universidad Nacional Agraria de la Selva - Tingo María.

Apreciado miembro del equipo, valoramos su contribución al completar esta encuesta destinada a explorar el impulso profesional y el bienestar ocupacional de los colaboradores administrativos. Le solicitamos revisar detenidamente cada interrogante y seleccionar con una marca (x) la opción que mejor refleje su opinión. La información proporcionada se manejará con absoluta reserva y será empleada exclusivamente para propósitos investigativos.

ID	Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	VA: MOTIVACION LABORAL					
1	Se siente motivado con la responsabilidad que posee frente al desarrollo de su trabajo.					
2	Considera que su trabajo contribuye significativamente a su realización personal.					
3	Se siente motivado cuando logro alcanzar sus metas propuestas en su trabajo.					
4	La universidad le ofrece seguridad y protección para su salud.					
5	Percibe una buena capacidad técnica entre su jefe de área y los demás miembros.					
6	Usted percibe un buen clima laboral entre los miembros de su oficina.					
7	Su centro laboral le brinda oportunidades de ascender y crecer profesionalmente.					
8	Alguna vez recibió algún reconocimiento por su esfuerzo y realización de actividades destacadas.					
9	Se siente motivado junto a su equipo de trabajo en la unidad donde labora.					
10	Usted posee una buena comunicación con su equipo de trabajo.					

ID	Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
	VS: SATISFACCION					
1	La disposición física de su ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
2	La universidad brinda capacitaciones de mejora y actualización en los sistemas de trabajo.					
3	La disponibilidad de recursos tecnológicos hace que su trabajo sea más eficiente y satisfactorio.					
4	Se siente satisfecho con los beneficios laborales que percibe durante el tiempo que está trabajando.					
5	Usted se siente satisfecho con su trabajo por lo cual desea seguir permaneciendo trabajando en la universidad.					
6	Cuando se presentan conflictos dentro de su área, sus aportes y participaciones son tomadas en cuenta para dar solución.					
7	Se siente cómodo con el apoyo y solidaridad que le brindan sus compañeros de trabajo.					

INFORMACION GENERAL
Edad: 23 a 35 ( ) 36 a 45 ( ) 46 a 55 ( ) 56 a 65 ( )
Género: Masculino ( ) Femenino ( )
Grado de instrucción: Técnico ( ) Bachiller ( ) Titulado ( ) Maestría ( ) Doctorado ( )
Tiempo de Servicio: Menos de 1 año ( ) De 1 a 3 años ( ) Mas de 5 años ( )

ANEXO 2

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"Motivación Laboral y Satisfacción del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva"

Experto : Mg. Mónica Gisela JUSTINIANO ADVINCULA

Domicilio : Jr. Ucayali N°653 - Tingo María

Especialidad del validador : Marketing, Talento Humano, Investigación cuantitativa

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																	X			
2	Los ítems ayudan describir conductas.																	X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																	X			
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																	X			
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																	X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																	X			
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																	X			

OPINIÓN GLOBAL:

El instrumento es coherente con las variables que se desean medir, además presenta claridad y orden en la formulación

PUNTUACIÓN PROMEDIO 85

FECHA: 21/09/21

DNI: 70260184

Teléfono : 938649545

FIRMA:

E-mail : monica.justiniano@unas.edu.pe

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"Motivación Laboral y Satisfacción del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva"

Experto : Jaime Peña C.

Domicilio : UNAS

Especialidad del validador : Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																			X	
2	Los ítems ayudan describir conductas.																			X	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X	
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																			X	
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X	

OPINIÓN GLOBAL:

Que continúe el trámite.

PUNTUACIÓN PROMEDIO 95

FECHA: 07/10/21

DNI: 23014916

Teléfono : 963 537 772

E-mail : jaime.pena@unas.

FIRMA:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"Motivación Laboral y Satisfacción del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva"

Experto : ANTONIO SIMEÓN NÚÑEZ

Domicilio : AV. 28 DE JULIO 342

Especialidad del validador: LIC. ADM. - GESTIÓN EMPRESARIAL

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																			X	
2	Los ítems ayudan describir conductas.																			X	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X	
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																			X	
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X	

OPINIÓN GLOBAL:

El instrumento es coherente con las variables que se desean medir, además presenta claridad y orden en su formulación.

PUNTUACIÓN PROMEDIO 95

FECHA: 19- OCTUBRE - 2021

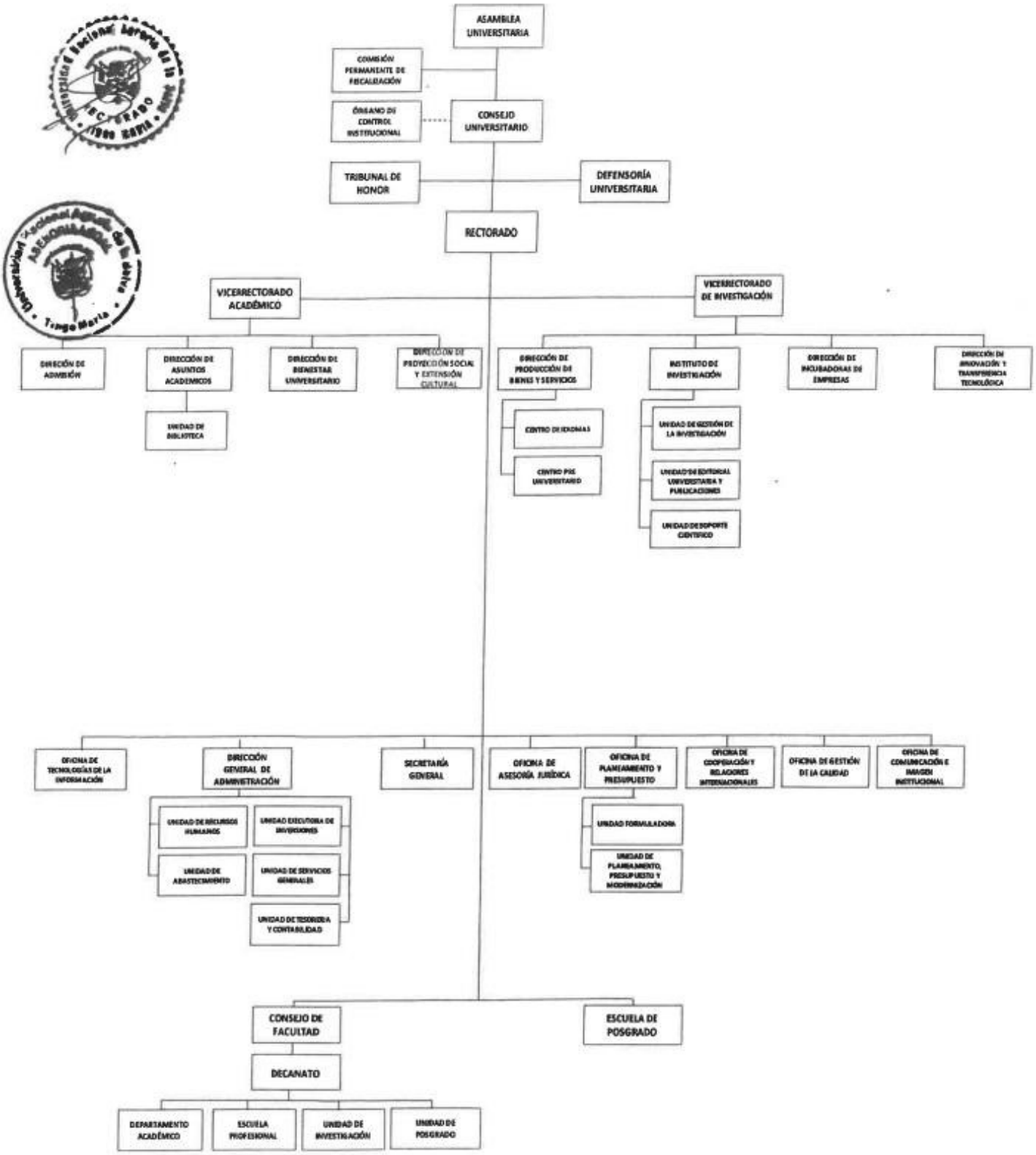
FIRMA:

DNI: : 19910104

Teléfono : 988-659158

E-mail : antonio.simeón@unas.edu.pe

ANEXO 3



Nota. Reglamento de organización y funciones-UNAS

ANEXO 4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
1						MOTIVACION LABORAL										SATISFACCION														
2		DATOS DEMOGRAFICOS				D1			D2			D3		D4		D1			D2		D3								
3	N°	Edad	Genero	Grado Instruc.	Tiempo de servicio	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		V1	V2	D1	D2	D3	D4
4	1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	1	1	2	3		3	3	3	3	2	3
5	2	2	2	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4		5	4	4	5	5	5
6	3	2	2	2	2	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	2	2	3	4	2		5	3	5	4	5	5
7	4	2	2	2	2	4	2	4	4	3	4	2	2	4	2	4	5	4	4	5	4	4		3	4	3	4	2	3
8	5	2	2	2	2	3	5	4	3	4	4	1	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5		4	4	4	4	3	5
9	6	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5		4	4	4	3	4	4
10	7	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		3	4	3	4	3	4
11	8	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3		4	3	4	4	5	4
12	9	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		4	4	3	4	4	4
13	10	1	1	1	1	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3		4	3	4	3	4	4
14	11	2	1	2	2	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		3	4	3	3	4	4
15	12	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4
16	13	4	2	4	4	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4		3	3	3	4	2	4
17	14	1	1	1	1	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3		3	3	3	3	3	4
18	15	2	2	2	2	4	2	4	4	4	3	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4		4	4	3	4	4	5
19	16	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		4	4	4	4	4	4
20	17	2	2	2	2	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4		4	3	5	4	4	4
21	18	4	2	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	1	2	5	5		4	4	4	4	3	5
22	19	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4
23	20	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4		3	4	4	3	3	3
24	21	2	2	2	2	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4		4	5	4	3	4	5
25	22	4	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2		3	2	3	2	2	3
26	23	2	2	2	2	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5		4	4	5	4	4	5
27	24	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	3	3	4
28	25	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		4	4	4	4	5	4
29	26	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3		4	4	4	4	5	5