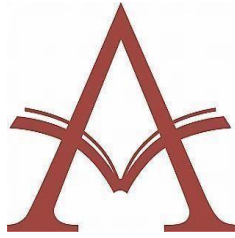


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“Motivación y Satisfacción Laboral de los
trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos
Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de
Lurigancho, Lima, 2019”**

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

YOVERA PURUGUAY, UBALDO

ASESOR:

MILLAN BAZAN CESAR AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planeamiento Estratégico y Desarrollo Institucional

LIMA - PERÚ

SETIEMBRE, 2020

Resumen

En la actualidad uno de los temas que más preocupa a las organizaciones es la motivación y satisfacción laboral, ya que esto ayuda al desarrollo de las empresas, debido a que un trabajador motivado se sentirá entusiasmado y feliz por su trabajo, aumentará su satisfacción laboral, alcanzará un alto nivel de desempeño y le dará mayores beneficios a la empresa.

La Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA es una empresa muy reconocida dentro del distrito de San Juan de Lurigancho, tiene mucho prestigio, pero tiene problemas en su gestión de recursos humanos, específicamente en motivación y satisfacción laboral, lo cual afecta mucho las actividades de su personal. Por esta razón se pensó que era conveniente realizar la presente investigación en esta organización.

La presente investigación pretende analizar de qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA. Es importante y muy necesario que la empresa esté informada sobre estos temas, debido a que un trabajador motivado será más productivo y tendrá eficacia porque se sentirá mejor y más satisfecho con su trabajo. Por este motivo se darán las recomendaciones necesarias por el bienestar de la organización.

Palabras claves: Motivación, Satisfacción laboral.

Abstract

At present, one of the issues that most concerns organizations is motivation and job satisfaction, since this helps the development of companies, because a motivated worker will feel enthusiastic and happy about his work, will increase his job satisfaction, will reach a high level of performance and will give greater benefits to the company.

The Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima - ETUSA is a well known company within the district of San Juan de Lurigancho, it has a lot of prestige, but it has problems in its human resources management, specifically in motivation and job satisfaction, which affects a lot the activities of its staff. For this reason, it was thought that it was convenient to carry out this research in this organization.

This research aims to analyze how motivation is related to the job satisfaction of workers at the Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima - ETUSA. It is important and very necessary for the company to be informed about these issues, because a motivated worker will be more productive and effective because he or she will feel better and more satisfied with their work. For this reason, the necessary recommendations will be given for the well-being of the organization.

Keywords: Motivation, Job satisfaction.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract.....	iii
1. Problema de la Investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1. Formulación del Problema General	2
1.1.2. Problemas Específicos	2
1.2. Objetivos de la Investigación	2
1.2.1. Objetivo General.....	2
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	3
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	3
2.1.1. Internacionales	3
2.1.2. Nacionales.....	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. Motivación	13
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	14
2.3. Definición de términos básicos	15
3. Cronograma de actividades	

4. Recursos y Presupuesto**5. Referencias****6. Aporte Científico o Académico****7. Conclusiones****8. Recomendaciones****9. Anexos**

9.1 Matriz de Consistencia.....26

9.2 Entrevistas.....27

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

La presente investigación fue realizada en la EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS SOCIEDAD ANONIMA – ETUSA, ubicada en el Sector el Rosal, Sector B Mza. Lote. Ou1 P.J. Upis Huáscar - San Juan de Lurigancho, teniendo como RUC 20123526385, actualmente en esta organización laboran cerca de 430 trabajadores.

La falta de reconocimientos en esta empresa es uno de los problemas que más afecta a los trabajadores, ocasionando muchos inconvenientes al momento de realizar sus labores diarias, este descuido de la organización genera desmotivación y, en consecuencia, se crea un clima laboral negativo en la empresa mencionada.

En esta organización nunca se han preocupado en realizar algún tipo de reconocimiento a sus trabajadores, esto hace que los trabajadores no se sientan valorados por su trabajo desempeñado. Los colaboradores de esta empresa al sentirse desmotivados no pueden dar lo mejor de sí mismos, ocasionando en ellos una insatisfacción laboral.

Otro problema que causa desmotivación a los trabajadores de esta organización, son las horas excesivas de trabajo, con esta acción se hace notar que los jefes solo se preocupan en generar más ingresos y descuidan mucho el factor humano.

Se ha podido observar que los trabajadores tienen una insatisfacción por su trabajo, esto se debe a que sus superiores los hacen trabajar en algunas ocasiones entre 14 a 20 horas diarias, esta es otra de las causas de desmotivación en la mayoría de

estos empleados, este exceso de trabajo hace que los trabajadores terminen más estresados e insatisfechos.

Otro aspecto negativo que se ha podido identificar es que los colaboradores quisieran expresar sus incomodidades sobre su trabajo, pero no lo hacen porque tienen miedo de perder su empleo, este distanciamiento entre jefe y trabajador crea deficiencias en las labores y como consecuencia aparece un clima laboral negativo en la organización, lo que a su vez ocasiona desmotivación e insatisfacción del personal.

1.1.1. Formulación del Problema General

¿De qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?

¿De qué manera los reconocimientos se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar de qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima –

ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

Especificar de qué manera los reconocimientos se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación es importante porque convencerá a los altos mandos de esta empresa para que apliquen una motivación en toda la compañía y con esto conseguirán que sus trabajadores se sientan identificados con esta organización y tengan una alta satisfacción laboral. Este trabajo también es un aporte muy importante para actuales o futuros investigadores que quieran realizar el tema de satisfacción laboral, estudiantes de mi universidad y de otras universidades podrán utilizar este trabajo como un antecedente de investigación.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Velasco, R. (2017), realizó la Tesis **“Diseño de un modelo de Motivación para aumentar la Satisfacción del Personal Administrativo en la Empresa Transportes Noroccidental CIA LTDA”**, para la obtención del Título de Ingeniería Comercial en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador.

Este estudio se realizó con el propósito de poder establecer la influencia que tiene la motivación sobre la satisfacción laboral de los empleados administrativos de la empresa Transportes Noroccidental Cía. Ltda., ésta tiene tres localidades en el país y la principal actividad que realiza es el transporte pesado y se dedica a prestar servicios a tres sectores: energético, industrial y petrolero, debido al tamaño de la organización se ha descuidado al personal del área administrativa y se ha podido detectar un nivel de insatisfacción en los trabajadores. Antes de analizar la motivación y la satisfacción de la organización, el autor estudió todos aquellos temas referidos a teorías motivacionales, los factores extrínsecos y los factores intrínsecos, y conceptos básicos de motivación, además definiciones de satisfacción laboral con sus efectos y que relaciones se presentan entre la motivación y la satisfacción laboral. Después de obtener esta información la autora construyó una encuesta la cual estuvo basada en los factores motivacionales más resaltantes, luego pudo realizar la recolección y su respectiva tabulación con la información que obtuvo de la encuesta. Con la tabulación de los resultados pudo determinar cuáles son los factores motivacionales que más afectan a la organización, es decir, los factores que los trabajadores tienen que reforzar para lograr su satisfacción laboral. Luego, se creó una propuesta de un modelo motivacional para los trabajadores administrativos de Transportes Noroccidental, este modelo estuvo basado en los factores motivacionales deficientes recomendando estrategias de reforzamiento que permitan a los trabajadores poder lograr su satisfacción laboral.

Massella, A. (2018), realizó la Tesis **“Correlación entre Motivación y Satisfacción Laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos**

indefinidos y temporales en una Empresa de Guatemala”, para obtener el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el grado académico de Licenciada en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Este estudio fue de tipo correlacional y cuantitativo, el cual tuvo como objetivo determinar si existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores que trabajan por contratos indefinidos y otros con plazas temporales en una empresa guatemalteca. La autora para esta investigación utilizó a 60 personas de los dos géneros, de este total 30 han sido contratados temporalmente y los otros 30 fueron contratados indefinidamente. Para poder obtener los resultados aplicó los instrumentos de “Motivación Laboral” y “Satisfacción Laboral” a los 60 trabajadores, estos trabajan en una organización distribuidora de energía eléctrica en Guatemala. Para analizar estadísticamente los datos utilizó la correlación de Pearson, con la cual pudo realizar el análisis de la relación entre las dos variables. Según los resultados obtenidos, determinó que existe una correlación positiva alta estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la motivación laboral y la satisfacción laboral. La autora llegó a la siguiente conclusión: Mientras más se motive a los trabajadores esto estarán más satisfechos con su trabajo.

Ramírez, V. (2016), realizó la Tesis “**Incidencia de la Motivación, la Satisfacción Laboral y los conflictos de trabajo y familia en el Engagement de los tripulantes de Latam Ecuador**”, para optar por el grado de Magister en Dirección del Talento Humano en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Samborondon – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo determinar si la motivación, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia inciden en el compromiso y la vinculación laboral de los trabajadores sobre los metas organizacionales de la empresa, y la forma en que podrían incidir en una organización dentro de la industria aeronáutica. La muestra estuvo compuesta por 145 tripulantes de cabina de la aerolínea LATAM Ecuador. Se aplicó una encuesta online para poder realizar una evaluación de la motivación, la satisfacción laboral, el engagement y el conflicto de la familia en el trabajo. La autora concluyó que en la predicción del engagement los factores predictores resultaron ser la motivación intrínseca, la satisfacción laboral y el impacto positivo del trabajo en la familia.

Pozo, C. (2015), realizó la Tesis “**Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa Carrocera**”, previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato – Ecuador.

La investigación mencionada tuvo como objetivo verificar si se presenta una relación entre las variables motivación y desempeño laboral. El autor aplicó a los trabajadores una herramienta de medición de la motivación laboral, la cual se basó en la pirámide de Maslow (Las necesidades de seguridad y protección, las necesidades sociales y de pertenencia, las necesidades de autoestima y las necesidades de autorrealización). De la misma manera evaluó el desempeño de los trabajadores mediante la evaluación del desempeño de 180° por competencias laborales, se aplicó una investigación exploratoria de tipo correlacional, se utilizó como herramienta de investigación la encuesta, Después de utilizar las herramientas y analizar

estadísticamente los resultados el autor comprobó que no se presenta una correlación entre las necesidades de Maslow y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos en cada evaluación del desempeño se consideran aceptables, pero a pesar de esto el autor considera que es necesario poner más énfasis en todo aquello que necesita ser mejorado por parte de los trabajadores, poniendo en marcha acciones para la optimización del personal tanto individual como grupal, para esto se debe contar con el apoyo de todas las personas involucradas: gerencia, supervisores y todo el talento humano.

Caiza, S. (2017), realizó la Tesis **“Diseño de un Plan de Motivación e Incentivos, para mejorar el Clima Laboral de Fabricamos Ecuador Empresa Pública. Distrito Metropolitano de Quito 2017”**, previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos-Personal en el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, Quito – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo mejorar el clima laboral de Fabricamos Ecuador, donde se presenta una escasa motivación y como consecuencia un deteriorado clima laboral, por lo que han propuesto realizar un plan de motivación e incentivos, el cual también permitirá que los trabajadores puedan mejorar su calidad de vida laboral. La autora aplicó un método de investigación deductivo, el cual está relacionado con 3 momentos de deducción: A) Primer principio llamado Axiomatización, el cual parte de axiomas y verdades que no necesitan demostración. B) Segundo principio Postulación, el cual está referido a postulados y doctrinas creadas. C) Tercer principio llamado Demostración, el cual se refiere al acto científico que realizan los lógicos, matemáticos y filósofos. En el momento de diseñar el plan

se indicó la propuesta, las tareas, los tiempos, los objetivos y los resultados que se esperan obtener. La motivación tiene influencia tanto en el clima laboral como en el desempeño laboral, motivo por el cual se realizó un análisis de teorías como la del modelo contingencial de motivación de Vroom, la teoría de Frederick Herzberg y la teoría de las expectativas de Lawler Edward, con esto pudo realizar un plan de motivación e incentivos, el cual está basado en las teorías y en los resultados que se obtuvieron de encuestas que se aplicaron a los trabajadores. Concluyó que si motiva a los trabajadores no solo se podrá mejorar el clima laboral, sino también se podrá mejorar el desempeño, esto se va a reflejar en el desarrollo de la organización lo que permitirá que ésta sea más competitiva en el mercado.

2.1.2. Nacionales

Toribio, C. (2016), realizó la Tesis **“Influencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú – 2015”**, para optar el grado de Magíster en la Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar en qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú – 2015. El estudio fue de tipo correlacional y como instrumentos para recoger la muestra fueron utilizados la escala de motivación – MLPA de Steers y Braunstein y también la escala de opiniones SL- SPC de Sonia Palma. La autora llegó a las siguientes conclusiones: Se presenta una diferencia altamente significativa ($p < .01$) en la variable de motivación de afiliación y logro con respecto a la variable de satisfacción laboral general y el factor Relación con la Autoridad. La autora

propuso para esta investigación realizar un programa de convivencia laboral considerando temas como asertividad, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

Ñañez, C. (2018), realizó la Tesis “**Relación entre Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Transportes Pakatnamú S.A.C., Lambayeque**”, para obtener el título profesional de: Licenciada en Psicología Organizacional en la Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Pakatnamú S.A.C., Lambayeque. El estudio fue aplicado con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La autora empleo un muestreo no probabilístico, por conveniencia teniendo una muestra de 33 colaboradores. Utilizó como instrumento la encuesta, la cual comprendía dos cuestionarios, para la variable denominada motivación utilizó la escala de motivación-MLP (quince ítems con tres dimensiones) bajo la teoría de David McClelland y también con la variable satisfacción laboral utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC (treinta y seis ítems con siete factores) bajo la teoría de Abraham Maslow, para garantizar la confiabilidad de los dos cuestionarios se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados arrojaron un 0.919 y 0.787 respectivamente. La autora pudo concluir que existe una correlación directa moderada entre la motivación y satisfacción laboral ($r=0,655$) y en cuanto a significación se obtuvo un valor $p=0,000<0,05$.

Gonzales, S. y Gonzales, J. (2015), realizaron la Tesis “**Aplicación de un Programa de Motivación para incrementar el nivel de Satisfacción Laboral de**

los trabajadores de la Empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del año 2015”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.

La investigación se realizó con el propósito de conocer la causa-efecto existente entre la motivación y el nivel de satisfacción del personal operativo de la empresa AgroTransportes Gonzales S.R.L en el año 2015. El enunciado del problema de la investigación fue ¿La aplicación de un programa de motivación, permitirá incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agro transportes Gonzales en la ciudad de Trujillo? Y la hipótesis planteada fue: “La aplicación de un programa de motivación, si permitirá incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AgroTransportes Gonzales S.R.L, en la ciudad de Trujillo”. Para desarrollar esta investigación los autores aplicaron una investigación pre-experimental, que les permitió aumentar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de esta organización. La técnica que utilizaron fue la encuesta, tanto la población como la muestra estuvo comprendida por 60 colaboradores de la organización, el total de preguntas fue 12. En base a esta investigación pudieron determinar que el factor principal es aumentar la satisfacción laboral por medio de la confirmación de la hipótesis planteada, que al aplicarse un programa de motivación se podrá aumentar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la organización AgroTransportes Gonzales S.R.L, por lo cual esta hipótesis fue viable para poder aumentar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. Los autores indican que los resultados señalan que en esta empresa se presenta una falta de

motivación a los trabajadores, una falta de reconocimientos e incentivos; así como también falta optimizar el trato a los trabajadores, estos descuidos de parte de la empresa hacen que el colaborador este estresado e insatisfecho.

Díaz, G. y Choque, E. (2019), realizaron la Tesis “**Motivación y Satisfacción Laboral en conductores de Transporte de Carga Pesada**”, para optar el título profesional de Psicólogo(a) en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa – Perú.

La investigación tuvo como finalidad conocer la relación existente entre la Motivación y Satisfacción Laboral, los investigadores pudieron evaluar a 80 conductores varones, cuyas edades estaban comprendidas entre los 25 y 60 años, estos trabajan en organizaciones de transportes de carga pesada en el rubro de minería en la ciudad de Arequipa. Este estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, emplearon un diseño no experimental y transaccional. Para poder recolectar información los autores emplearon como instrumento dos escalas. Primera Escala: Motivación Laboral, comprendida por un cuestionario de motivación en el trabajo integrada por 19 ítems, aparte de esto una información general del trabajador sujeto a evaluación, este fue de carácter anónimo. Segunda Escala: Satisfacción Laboral SL – SPC de tipo Likert. Comprendida por 36 proposiciones asociadas a 7 factores de satisfacción en el trabajo. El estadístico que utilizaron fue la chi-cuadrada de Pearson, para poder realizar una correlación entre las variables de estudio. Los resultados de esta correlación entre las variables indicaron que existe una relación significativa entre la variable Motivación Laboral y la variable Satisfacción Laboral, las cuales tienen una relación de manera parcial, ya que los autores encontraron que se presenta una relación

directa entre algunos factores de motivación y algunos factores de satisfacción laboral. Hallaron que las 3 dimensiones de Motivación Intrínseca: Autonomía, Identidad y Retroalimentación y las dimensiones Facilidades del Área y Relación Jefe – Empleado tienen una relación significativa con la Satisfacción Laboral, encontraron que en todos los casos se presenta una relación directamente proporcional. Así mismo, los autores indicaron que la mayor parte de la población ha presentado un alto nivel de Motivación Intrínseca (La retroalimentación y la identidad) y facilidades del área y la relación de jefe- empleado (Motivación Extrínsecos), además encontraron que la mayoría de las personas evaluadas no se encuentran satisfechos ni insatisfechos.

Olivera, S. (2018), realizó el Trabajo de Suficiencia Profesional **“El factor de satisfacción laboral en conductores de una Empresa de transporte - Lima Metropolitana”**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo conocer el factor de satisfacción laboral en los conductores de una empresa de transporte de Lima Metropolitana, y como consecuencia poder elaborar una propuesta de intervención, en función a las falencias detectadas a lo largo de este estudio, que permita optimizar la satisfacción laboral, cuyo resultado será tener conductores con alta satisfacción, teniendo como consecuencia una mejor productividad y más que todo un buen desempeño laboral, que permitirá brindar mejoras y competitividad en el ámbito de transporte. La investigación estuvo compuesta por 147 conductores de buses, de lo cual la determinación del tamaño de la muestra fue de 106. Este estudio fue de tipo descriptivo, con un método cuantitativo y con un diseño no experimental. La autora

utilizó como instrumento un cuestionario conformado por 35 preguntas, con cinco dimensiones, basadas en la Escala de Likert. Obtuvo como resultados: La dimensión naturaleza y contenido del trabajo arrojó un 46,32%, el trabajo en grupo y sus directivos obtuvo un 34,24%, el esfuerzo y los resultados individuales fue un 16,11%, las condiciones de trabajo obtuvieron un 25,18% y las condiciones de bienestar resultaron un 22,15%. La autora de la investigación llegó a la siguiente conclusión: El factor de satisfacción laboral más predominante fue la naturaleza de trabajo y el factor más bajo fue el esfuerzo y los resultados individuales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación

Según (Rodríguez Estrada, 1988), se entiende por motivación a toda una relación de razones que explican las acciones de una persona o la explicación de lo que le impulsa a realizar una cosa, todas esas aquellas inquietudes que hacen que los individuos actúen de determinada manera.

Según (González Núñez, 2019), la motivación laboral viene a ser el impulso que lleva a los colaboradores a realizar sus actividades laborales de forma voluntaria y satisfactoria, gracias a esto se mejora la productividad, la autoestima y la autorrealización personal. Por otra parte, valorar el esfuerzo y dedicación y presentarse un trato de manera justa son factores muy importantes para que el trabajador se sienta motivado.

Según (Galván Bonilla, 2017), la motivación en el trabajo es un elemento indispensable en nuestra sociedad, es cuando un individuo puede llegar a obtener su

propia satisfacción, es allí cuando él puede demostrar sus habilidades y destrezas permitiendo el crecimiento de la empresa, la motivación en el trabajo son todos esos esfuerzos a través del cual una persona realiza una variedad de actividades para lograr un objetivo, las razones que motiven a un trabajador puede ser diversas, pero muy aparte de factores económicos, es indispensable que las organizaciones pongan interés en sus empleados, deben investigar qué motivo impulsa a cada colaborador a trabajar (p.1-2).

Según (Tito Huamaní & Acuña Oré, 2015), la motivación en el trabajo puede ser considerada como todas aquellas fuerzas que hacen que un colaborador se manifieste y actúe de una determinada manera, encaminadas a cumplir unos objetivos, condicionados por poner todo un esfuerzo y buscando la satisfacción de alguna necesidad personal, como los motivos para realizar un trabajo por parte de los trabajadores inciden en la productividad, la gerencia tiene como función primordial motivador a sus trabajadores y de esta manera encaminarlos hacia el logro de los objetivos de la empresa (p.53).

2.2.2. Satisfacción Laboral

Según (Retos Directivos, 2015), la satisfacción laboral ayuda a conseguir que el talento humano sea más productivo, rentable y eficiente, por esta razón el recurso humano es clave para el éxito de una organización, en la actualidad, toda empresa que desee optimizar su funcionamiento deberá buscar que todo colaborador tenga un alto grado de satisfacción por su trabajo, para que este muestre una actitud positiva hacia su trabajo y para esforzarse cada día más. Entre las actividades que provocan satisfacción laboral se pueden mencionar: La estabilidad laboral, las posibilidades de

ascenso, el óptimo ambiente de trabajo, la conciliación de la vida personal y laboral, la flexibilidad de horarios.

Según (Gestion.Org , s.f.), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que derivan de las experiencias laborales, como una valoración afectiva de un colaborador hacia su trabajo. Entre los indicadores que más sobresalen para poder medir la satisfacción laboral se encuentran: El trabajo en equipo, la relación con jefes y directivos, la naturaleza del trabajo, las condiciones laborales, los resultados individuales y las condiciones de bienestar.

Según (QuestionPro, s.f.), la satisfacción laboral es muy importante dentro de una organización porque el mantener contentos a los trabajadores hace que estos mejoren su desempeño y productividad, además con la satisfacción laboral la empresa podrá retener el talento humano y construirá la lealtad de sus empleados.

2.3. Definición de términos básicos

Según (Casado Lumbreras, 2009), la desmotivación laboral es lo que aparece cuando las actividades laborales que realizamos no se relaciona con nuestras aspiraciones o cuando imaginamos que estamos realizando labores inferiores a nuestras cualidades, esta desmotivación laboral también aparece cuando en nuestras labores no nos posibilita seguir creciendo y aprendiendo (p.64).

Según (Fundación Laboral de la Construcción , 2010), se entiende por insatisfacción laboral cuando para un colaborador sus labores que realiza no tienen sentido propio, solamente lo considera un esfuerzo físico, no se le permite el desarrollo de ideas creativas, no se le permite tomar decisiones, y lo peor es que no recibe un

reconocimiento por sus labores realizadas, la satisfacción en el trabajo tiene relación con el comportamiento y las condiciones de trabajo donde el colaborador desarrolla sus actividades (p.138).

Según (Llaneza Alvarez, 2007), el clima laboral es valorar los elementos de la cultura de una organización en un determinado momento por parte de los colaboradores. El clima laboral es un conjunto de actividades donde se reproducen las interacciones, el cual se considera un producto intersubjetivo, este clima en la empresa es un tipo de actitud colectiva la cual se presenta continuamente por las interacciones de los colaboradores de la empresa (p.466).

Según (Agencia de salud y servicios sociales de Montreal, 2012), el reconocimiento es un elemento indispensable de la salud psicológica del colaborador, estudios han revelado que la ausencia de reconocimientos resulta ser el segundo factor de riesgo de angustia psicológica que más acontece en los ambientes de trabajo. Por esta razón, las empresas deben hacer reconocimientos a los empleados por su contribución a la organización, tomando en cuenta que necesitan ellos para su desarrollo y perfeccionamiento.

3. Cronograma de actividades

Actividades	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación							
1.1 Descripción de la realidad Problemática	X						
1.2 Planteamiento del problema	X						
1.2.1 Problema general	X						
1.2.2 Problemas específicos							
1.3 Objetivos de la investigación		X					
1.3.1 Objetivo general		X					
1.3.2 Objetivos específicos							
1.4 Justificación e importancia de la Investigación			X				
2. Marco teórico							
2.1 Antecedentes				X			
2.1.1 Internacionales				X			
2.1.2 Nacionales							
2.2 Bases teóricas				X			
2.3 Definición de términos					X		
3. Conclusiones						X	
4. Recomendaciones						X	
5. Aporte científico o socio cultural de la investigación						X	

4. Recursos y Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	01	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Bienes y servicios	02	1	S/ 8.00	S/ 8.00
Útiles de escritorio	03	4	S/ 7.00	S/ 28.00
Mobiliario y equipos	04	1	S/ 60.00	S/ 60.00
Pasajes y viáticos	05	4	S/ 5.00	S/ 20.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	06	2	S/ 10.00	S/ 20.00
Servicios a terceros	07	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Otros	08	-	-	-
Total				S/ 156.00

5. Referencias

- Agencia de salud y servicios sociales de Montreal. (2012). *Guía para el fomento de puestos de trabajo saludables en los servicios de salud*. Documenta Universitaria.
- Caiza, S. M. (2017). *Diseño de un plan de motivación e incentivos, para mejorar el clima laboral de Fabricamos Ecuador Empresa Pública, Distrito metropolitano de Quito 2017. (Proyecto de investigación)*. Instituto Superior Tecnológico Cordillera, Quito, Ecuador. Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/3234/1/84-RHP-17-17-1721169272.pdf>
- Casado, C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Díaz, G. & Choque, E. Y. (2019). *Motivación y satisfacción laboral en conductores de Transporte de Carga Pesada. (Tesis)*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8651/PSdimag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fundación Laboral de la Construcción . (2010). *Nivel básico de Prevención en la Construcción. Manual Formativo* (Cuarta ed.). España: Lex Nova.
- Galván, M. A. (2017). Motivación laboral. *Logos Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 2*, IV(7), 1-2. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/2165/5226>
- Gestion.Org . (s.f.). *Satisfacción laboral: descubre cómo evaluarla y toma medidas para motivar a tus trabajadores*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de Gestion.Org : <https://www.gestion.org/satisfaccion-laboral/>

- Gonzales, S. J. & Gonzales, J. R. (2015). *Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L de la ciudad de Trujillo, Abril-Junio del año 2015. (Tesis de Licenciatura). UPAO, Trujillo, Perú.* Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1427/1/Gonzales_Segundo_Motivacion_Incrementar-Laboral.pdf
- González, P. (2019). *3 teorías de motivación laboral.* Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de La Mente es Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/3-teorias-de-motivacion-laboral/>
- Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista* (Octava ed.). Editorial: Lex Nova.
- Massella, A. R. (2018). *Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una Empresa de Guatemala. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.* Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>
- Ñañez, C. P. (2018). *Relación entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Transportes Pakatnamú S.A.C., Lambayeque. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.* Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28707/%c3%91a%c3%b1ez_PCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivera, S. J. (2018). *El factor de satisfacción laboral en conductores de una Empresa de transporte Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.* Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2665/TRAB.SUF.PROF.Sandy%20>

Julliana%20Olivera%20Guardia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Pozo, C. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ecuador*. Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1266/1/75867.pdf>
- QuestionPro. (s.f.). *Importancia de la satisfacción laboral para el éxito de una empresa*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/>
- Ramírez, V. (2016). *Incidencia de la motivación, la satisfacción laboral y los conflictos de trabajo y familia en el engagement de los tripulantes de Latam Ecuador. (Tesis). Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Samborondon - Ecuador*. Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1274/1/TESIS%20VANESSA%20RAMIREZ.pdf>
- Retos Directivos. (2015). *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de EAE BUSINESS SCHOOL: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Rodríguez, M. (1988). *Motivación al trabajo* (Segunda ed.). Editorial El Manual Moderno.
- Tito, P. & Acuña, P. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM, XVIII(35)*, 53. Recuperado el 20 de Agosto de 2019, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11709/10497>
- Toribio, C. M. (2016). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú – 2015. (Tesis). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú*.

Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10940/Toribio%20Gavidia%20Claudia%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasco, R. E. (2017). *Diseño de un modelo de motivación para aumentar la satisfacción del personal administrativo en la Empresa Transportes Noroccidental CIA LTDA. (Proyecto de investigación). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.* Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13665/Tesis%20Raquel%20Velasco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Aporte Científico o Académico

Considero que, si una empresa tiene la intención de elevar el nivel de satisfacción en el trabajo debe utilizar una herramienta de vital importancia para el trabajador llamada motivación, lo que permite tener un talento humano proactivo y comprometido con la organización.

Las empresas que constantemente motivan a sus trabajadores garantizan un alto rendimiento y productividad, hoy en día se debe considerar al trabajador como un elemento clave en el desarrollo y éxito de una organización, ya que una personal motivado realizará su labor de manera satisfactoria.

La motivación siempre va a resultar un elemento fundamental para la satisfacción del trabajador, además es un estímulo para que se obtenga un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la organización. Los trabajadores motivados y satisfechos con su trabajo contagian esa motivación al resto de sus compañeros y ofrecen un mejor servicio a los clientes. De esta manera, se puede considerar que mientras más empresas sean las que motiven a sus trabajadores, más clientes serán beneficiados, por el bien de nuestra sociedad.

7. Conclusiones

Se ha podido observar que los trabajadores no reciben un debido reconocimiento por sus labores realizadas. Esto genera mucha disconformidad de parte de ellos generando desmotivación e insatisfacción laboral. Todo trabajador quiere ver sus esfuerzos recompensados, quieren sentirse valorados y sobretodo escuchados por sus jefes. Estas acciones en conjunto provocan al mismo tiempo motivación y satisfacción laboral.

También se puede señalar que existe un clima laboral negativo en esta empresa ocasionando preocupación y malestar en los trabajadores, esto tiene y va a tener consecuencias negativas como desmotivación y bajo desempeño laboral del talento humano. La empresa debe tomar en cuenta que la calidad del clima organizacional influye significativamente en la satisfacción de los empleados y por lo tanto en su desempeño. Un clima óptimo de trabajo permite que el trabajador pueda realizar sus labores con mayor eficiencia y eficacia, además permite construir un buen equipo de trabajo, de esta manera cada trabajador va a colaborar en cumplir con los objetivos de la organización, estas acciones permiten que este se sienta satisfecho con su trabajo.

Se ha podido apreciar que los trabajadores de esta organización tienen temor de informar a sus jefes todas sus inconformidades, porque éstos pueden tomar represalias y el trabajador podría perder su trabajo.

Finalmente se puede señalar que la motivación es muy importante para la satisfacción laboral, porque si una empresa se preocupa en motivar a su personal, estos se sentirán más contentos y entusiasmados porque saben que la empresa se interesa en

su bienestar y esto aumentará la satisfacción por su trabajo.

8. Recomendaciones

La empresa debe premiar a los trabajadores que demuestren un óptimo trabajo y alto nivel de desempeño, con un aumento de sueldo, esta acción motivará a todos los trabajadores para que busquen siempre obtener buenos resultados, de esta manera se creará una competencia sana que permitirá alcanzar los objetivos de la organización.

También se deben realizar reconocimientos públicos para elevar tanto la autoestima como la motivación de los trabajadores, reconocer el esfuerzo es una buena estrategia para retener al talento humano, además propiciará un buen clima laboral.

Los superiores deben crear una relación de confianza con todo su personal, se debe mejorar el trato al personal teniendo empatía con ellos. Los jefes deben demostrar a sus trabajadores que también se preocupan por sus intereses individuales y también deben demostrar ser buenos líderes para así buscar tanto el éxito de la empresa como el éxito de cada uno de sus colaboradores.

La organización debe dar a los trabajadores horarios flexibles para retener al personal y sobre todo para que estos tengan un balance en sus vidas y puedan cumplir con sus distintos tipos de compromisos: personales, bancarios, médicos, etc. Esto aumentará la motivación y la satisfacción de los trabajadores.

9. Anexos

9.1 Matriz de Consistencia

TÍTULO: MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS SOCIEDAD ANÓNIMA – ETUSA, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019? <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019? ¿De qué manera los reconocimientos se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar de qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019. Especificar de qué manera los reconocimientos se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Unidos Sociedad Anónima – ETUSA, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Motivación <p>Indicadores de la Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima organizacional Reconocimientos <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción laboral <p>Indicadores de la Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Condiciones de trabajo Remuneraciones justas

9.2 Entrevistas

ENTREVISTA AL EMPLEADO N°1

1. ¿Cómo es el trato de su jefe hacia ustedes los trabajadores?

En esta organización los jefes no muestran interés por el talento humano, ellos solo se preocupan en generar más ingresos. Muchas veces nos hacen trabajar más horas del horario normal causando malestar a nosotros los empleados.

2. ¿Qué opina sobre el clima laboral en esta organización?

En esta empresa se ha creado un clima negativo debido a que los trabajadores quisieran expresar e indicar todas sus incomodidades de su entorno laboral pero no lo hacen por temor a perder su empleo, ocasionando en ellos insatisfacción laboral.

3. ¿Existe algún tipo de reconocimiento hacia ustedes los empleados?

Existe una inadecuada política en la gestión de los recursos humanos de la empresa porque nunca hacen ningún tipo de reconocimiento hacia nosotros los trabajadores, ellos dejan de lado el factor humano, a pesar que nosotros ponemos mucho empeño en nuestras labores día a día.

4. ¿A ustedes les dan la posibilidad de progresar en esta organización?

No nos permiten progresar en esta empresa, esto se puede notar al encontrarse compañeros de trabajo que llevan años realizando la misma actividad laboral sin que se les permita algo nuevo que hacer, o quizás puede ser que los jefes no confían en los trabajadores para que lleven a cabo otros cargos o posiciones.

5. ¿De qué manera cree usted que la motivación se relaciona con la satisfacción laboral?

Toda empresa que motiva frecuentemente a sus colaboradores aumenta la satisfacción por su trabajo y esto se refleja en una actitud positiva y en sus ganas de quedarse por mucho tiempo en la organización.

6. ¿De qué manera cree usted que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral?

Las malas políticas de la empresa, el empleo rutinario y la falta de confianza de los trabajadores hacia sus jefes crean un clima laboral negativo y todo esto en conjunto ocasiona que el colaborador tenga una insatisfacción laboral.

7. ¿De qué manera cree usted que los reconocimientos se relacionan con la satisfacción laboral?

Si la empresa toma la decisión de valorar más a los empleados por medio de reconocimientos su actitud de éste mejora y aumenta su satisfacción por su trabajo ya que los reconocimientos son un estímulo eficaz en los colaboradores.

ENTREVISTA AL EMPLEADO N°2

1. ¿Cómo es el trato de su jefe hacia ustedes los trabajadores?

El mayor error que cometen los jefes de esta organización es no valorar el trabajo realizado por nosotros sus trabajadores, no parecemos trabajadores, sino parecemos esclavos, debido a que en muchas ocasiones nos hacen laborar más de 14 horas y lo peor es que no nos reconocen estas horas extras.

2. ¿Qué opina sobre el clima laboral en esta organización?

El clima es pésimo y muy desagradable ya que la falta de confianza que se le tiene a los jefes impide que los empleados expresen todas sus inconformidades

respecto a sus labores diarias.

3. ¿Existe algún tipo de reconocimiento hacia ustedes los empleados?

La empresa nunca hace ningún tipo de distinción o reconocimiento por nuestra labor realizada, esto nos afecta mucho a nosotros porque ocasiona que nos sentamos desmotivados y no nos permite dar lo mejor de cada uno de nosotros.

4. ¿A ustedes les dan la posibilidad de progresar en esta organización?

En esta empresa donde laboro no existe ninguna posibilidad de progresar, tengo compañeros que llevan laborando años y nunca se les ha cambiado el puesto de trabajo, siguen haciendo lo mismo durante muchos y también siguen ganando lo mismo durante muchos años.

5. ¿De qué manera cree usted que la motivación se relaciona con la satisfacción laboral?

Si una organización aplica técnicas de motivación quiere decir que considera al colaborador como una pieza clave e importante, y éste al estar motivado realizará sus labores de manera satisfactoria.

6. ¿De qué manera cree usted que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral?

La falta de confianza de los trabajadores, así como los chismes y comentarios sobre todo lo negativo de esta organización crea un clima laboral negativo esto quita al trabajador el entusiasmo y las ganas de trabajar ocasionando que este tenga una alta insatisfacción por su trabajo.

7. ¿De qué manera cree usted que los reconocimientos se relacionan

con la satisfacción laboral?

Los reconocimientos es una necesidad de los trabajadores, lo que hace sentirlos motivados y aumenta su satisfacción por su trabajo, ya que esta actividad es vital para la salud de todo empleado.

ENTREVISTA AL EMPLEADO N°3**1. ¿Cómo es el trato de su jefe hacia ustedes los trabajadores?**

El trato es pésimo debido a que nos hacen laborar más horas del horario normal sin el debido reconocimiento económico, causando insatisfacción laboral en casi todo el personal.

2. ¿Qué opina sobre el clima laboral en esta organización?

En toda la organización se puede percibir un clima negativo ya que los empleados tienen mucho temor de decir todas sus inconformidades de su trabajo, debido a que ellos piensan que podrían quedar desempleados, y lo malo es que los trabajadores prefieren desahogarse por medio de chismes y rumores.

3. ¿Existe algún tipo de reconocimiento hacia ustedes los empleados?

Nuestros jefes nunca nos hacen ningún tipo de reconocimientos, ocasionando que no demos el 100% de nuestro esfuerzo, y estas acciones afectan el clima laboral de toda esta organización. Cuando una persona se siente desmotivada no puede dar lo mejor de sí misma y con su mala actitud puede afectar al clima laboral de toda la organización.

4. ¿A ustedes les dan la posibilidad de progresar en esta organización?

En esta organización nunca ha existido ni existe en la actualidad alguna posibilidad de ascender o progresar, eso yo estoy enterado por la conversación que he tenido con los compañeros más antiguos de esta empresa, ellos nunca han podido escalar posiciones en esta compañía, y lo peor es que siguen ganando lo mismo desde la primera vez que comenzaron a laborar en esta organización.

5. ¿De qué manera cree usted que la motivación se relaciona con la satisfacción laboral?

Sin lugar a dudas la motivación mejora la satisfacción por el trabajo, debido a que un trabajador que es motivado se sentirá mucho mejor y amará su trabajo, y por lo tanto también aumentará su desempeño laboral, La motivación laboral en la actualidad es un elemento clave en la satisfacción del trabajador porque con esto el colaborador se sentirá más impulsado a realizar sus actividades laborales de la mejor manera posible.

6. ¿De qué manera cree usted que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral?

Un buen clima laboral repercute positivamente en la productividad de los empleados, ya que al generarse un clima agradable dentro de la empresa los trabajadores se sentirán satisfechos con sus labores encomendadas.

7. ¿De qué manera cree usted que los reconocimientos se relacionan con la satisfacción laboral?

Otorgar reconocimientos a los trabajadores aumenta la motivación en ellos,

fomenta un ambiente de trabajo positivo y genera en todo empleado una mayor satisfacción laboral.