



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

Motivación y satisfacción laboral en el colaborador de la empresa
CBC Market S.A.C, 2023.

Autor:

Bach. Saavedra Cruzado, Flavio Joaquin

Asesor:

Mg. Elera Vilela Luis Alberto

Código ORCID (0000-0003-4022-0633)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social: Gestión De
Organizaciones

Pimentel, Perú, 2023.

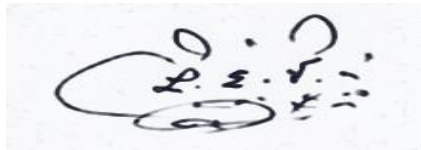
TÍTULO DE TESIS

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL COLABORADOR DE LA EMPRESA CBC MARKET S.A.C, 2023.

Para optar el Título Profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y FINANZAS

Bach. FLAVIO JOAQUÍN SAAVEDRA CRUZADO

AUTOR



Mg. LUIS ALBERTO ELERA VILELA

ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:

Mg. Andrés Chuquiruna León

PRESIDENTE

Dr. Wilton Carpio Campos

SECRETARIO

Dr. Víctor Castañeda Salazar

VOCAL

DEDICATORIA

Para mis padres y mi familia.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	i
Error! Marcador no definido. iii	
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO.	5
III.METODOLOGÍA.	16
3.1. Tipo de investigación.	16
3.2. Diseño de investigación.	16
3.3. Variables y operacionalización.	17
3.4. Población, muestra y muestreo de estudio.....	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	19
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.	20
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	21
IV.ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	22
V.CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de motivación laboral	22
Tabla 2. Nivel de motivación intrínseca	23
Tabla 3. Nivel de motivación extrínseca	24
Tabla 4. Nivel de desmotivación laboral	25
Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral	25
Tabla 6. Nivel de satisfacción laboral respecto a retribución económica	25
Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral respecto a condiciones físicas del trabajo	28
Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral respecto a relación con compañeros	28
Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral respecto a desarrollo personal y profesional.....	30
Tabla 10. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk	30
Tabla 11. Correlación entre motivación y satisfacción laboral	31
Tabla 12. Correlación entre satisfacción laboral y motivación intrínseca	32
Tabla 13. Correlación entre satisfacción laboral y motivación extrínseca	33
Tabla 14. Correlación entre satisfacción laboral y desmotivación	34

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de motivación laboral	22
Figura 2. Nivel de motivación intrínseca.....	23
Figura 3. Nivel de motivación extrínseca	24
Figura 4. Nivel de desmotivación laboral	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5. Nivel de satisfacción laboral	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6. Nivel de satisfacción respecto a retribución económica	26
Figura 7. Nivel de satisfacción laboral respecto a condiciones físicas en el trabajo.....	27
Figura 8. Nivel de satisfacción laboral respecto a relación con compañeros	28
Figura 9. Nivel de satisfacción laboral respecto a desarrollo personal y profesional.....	29

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa CBC Market S.A.C 2023. El estudio presentó un enfoque cuantitativo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, con tipo de investigación básica descriptiva. Se tomó en consideración una población y muestra a los 35 trabajadores que laboran en la empresa, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, por cada variable, que permitió obtener como resultados que la motivación en el colaborador de la CBC Market S. A. C se manifestó en un nivel alto con un 68.6%; en un nivel medio con un 17.1% y en un nivel bajo con el 14.3% durante el año 2023. Asimismo, con respecto a la variable satisfacción laboral, dio como resultado que el colaborador de la CBC Market S. A. C se considera satisfecho en un 71.4%; no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en un 14.3% y se consideran insatisfechos en un 14.3%. Se concluye que hay una significativa correlación entre las variables de estudio con puntuación de 0.856 de coeficiente de correlación de Spearman; esto quiere decir que la motivación tiene una relación altamente positiva con respecto a la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S. A. C, 2023. También podemos observar que la significancia tiene el valor de 0.00; por lo que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: motivación laboral, satisfacción laboral, productividad, objetivos organizacionales.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between work motivation and job satisfaction in the collaborators of the company CBC Market S.A.C 2023. The study presented a quantitative correlational approach with a non-experimental cross-sectional design, with a descriptive basic research type. A population and sample of the 35 workers who work in the company was taken into consideration, to whom two questionnaires were applied, for each variable, which allowed obtaining as results that the motivation in the CBC Market S. A. C collaborator was manifested at a high level with 68.6%; at a medium level with 17.1% and at a low level with 14.3% during the year 2023. Likewise, regarding the variable job satisfaction, it resulted in that the CBC Market S. A. C collaborator considers himself satisfied at 71.4%; 14.3% are neither satisfied nor dissatisfied and 14.3% consider themselves dissatisfied. It is concluded that there is a significant correlation between the study variables with a Spearman correlation coefficient score of 0.856; this means that motivation has a highly positive relationship with respect to job satisfaction in the CBC Market S. A. C, 2023 employee. We can also observe that the significance has a value of 0.00; therefore the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: job motivation, job satisfaction, productivity, organizational objectives.

I. INTRODUCCIÓN.

Las organizaciones de hoy requieren equipos de trabajo conformados por profesionales de alto rendimiento y se enfocan en tener los mejores elementos humanos, siendo la clave saber cómo estimularlos para alcanzar los mayores niveles de eficiencia para el beneficio personal y empresarial (Gómez, 2019). Al mismo tiempo, Bohórquez et al. (2020) mencionan que las empresas van adoptando cambios de acuerdo a las tendencias de mercado; no obstante, son escasas las que implementan nuevos sistemas para desarrollar el talento humano y la motivación a fin de que las tareas asignadas sean realizadas de manera satisfactoria. Al contrario de lo expuesto, el desempeño no es valorado ni compensado, creando una insatisfacción en los colaboradores que afecta negativamente la productividad. Por ello, es necesario darles a los trabajadores las mejores condiciones que provoque su bienestar y seguridad, asegurando que siempre estén bien motivados para ejecutar sus funciones diarias. Por tanto, la presente investigación es importante y actual, ya que la motivación es un factor trascendente en el desempeño de los trabajadores de las empresas.

Tener un objetivo, decidir hacer un esfuerzo para alcanzarlo y perseverar hasta lograrlo es lo que significa estar motivado. (Charleux, 2016). Es decir, como afirman Terán et al. (2017) la motivación se expresa en las acciones que desarrollan los empleados para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, pero estas acciones son condicionadas siempre y cuando el empleado pueda satisfacer una necesidad individual. La actitud general que muestra un individuo hacia su trabajo es satisfacción laboral, en otras palabras, el grado en que a los colaboradores les gusta su trabajo. Por ende, en la gestión de recursos humanos son claves la motivación y satisfacción laboral, que se percibe por un cúmulo de emociones entre los trabajadores, debido a experiencias de situaciones laborales personales y organizacionales, que produce satisfacciones gratas o negativas (Pedraza, 2020).

Entre tanto, en el estado interior del trabajador la motivación impulsa y direcciona su pensar que se vincula a todas aquellas situaciones capaces de incitar y dirigir la conducta hacia un objetivo y todas ellas producen conductas que modifican el comportamiento; los colaboradores se manifiestan de acuerdo a la motivación por sus propios beneficios y buscan imponerlo a la organización. (Marín

& Plasencia, 2017). Siendo de este modo, se convierte en el factor que impulsa a un trabajador a rendir más, ya que este se sentirá contento en el puesto de trabajo en el cual se encuentra, y realizará la labor encomendada con mayor eficacia, entonces la motivación en los trabajadores es importante para generar satisfacción laboral. (Rivera et al., 2018)

Debemos tener en cuenta que los trabajadores son más entusiastas al ser compensados de diferentes maneras (módulos, bonificaciones extras, premios por producción: viajes turísticos y otras recompensas monetarias) que, recibiendo cartones de reconocimiento; en los primeros; se identifican con ser más comprometidos y encaminan sus actividades al objetivo. Asimismo, influye el régimen que tenga cada organización para la asignación de los estímulos a los trabajadores. (Torre Batista,2009).

A nivel internacional, en el 2015, la Global Engagement Index (GEI) realizó un estudio para medir el nivel de motivación, tomando como referencia 13 países, entre ellos: Estados Unidos, China, India, Brasil, Italia, Australia, Gran Bretaña, Alemania, Francia, Canadá, México, Argentina, España; llegando a la conclusión de que, son muy pocos los colaboradores que están realmente comprometidos con la empresa y su puesto. El resultado que es menos negativo en Estados Unidos y China, que mostraron un 19% de satisfacción. Evia (2019)

Adicionalmente, en Ecuador; Alcívar et al. (2023) realizaron un estudio que evidenció que casi la totalidad de trabajadores no están conformes con el régimen laboral ofrecido por una empresa e identificaron factores que provocaron un ambiente laboral insatisfactorio que conlleva a la desmotivación en las labores de los colaboradores, que a su vez impacta negativamente en la satisfacción laboral. Sin embargo, en México, Bernal et al. (2022) concluyeron que el 56% de los entrevistados están satisfechos en cómo desarrollan su trabajo sin que los empleadores los presione. Los participantes dicen sentirse a gusto con las oportunidades que le ofrecen en la empresa.

Por otra parte, en Perú, Chinchay et al. (2022) plantearon un estudio que consiste en mejorar la satisfacción de los colaboradores en el área administrativa de una organización donde identificaron tres principales problemas: los salarios no compensa el tiempo de trabajo, la deficiente gestión de las relaciones humanas

y la carencia de recompensas al mérito. Asimismo, los investigadores Marín y Plasencia (2017) analizaron la correspondencia que existe entre motivación y satisfacción del personal que labora en una empresa de salud que no es del Estado, concluyendo que entre ambas variables existe una correlación positiva, aunque de baja intensidad. La muestra empleada fue de 136 colaboradores. Las tres cuartas partes de los ellos dicen estar altamente satisfechos y medianamente satisfechos que se traduce en que se muestren positivos en sus experiencias laborales, lo cual impacta altamente en personal y organizacional, que se traduce en una reducción de accidentes, ausentismo y abandono de la organización. Este resultado demuestra que, a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal.

La CBC Market S.A.C. es una empresa privada que tiene una de sus sedes en Trujillo y se dedica a la comercialización de productos comestibles y bebidas. Junto a su expansión y crecimiento en varias partes del Perú, han aumentado también las necesidades laborales de su componente humano, las mismas que no están siendo satisfechas por parte de los líderes de la organización, lo que deviene en la falta de motivación de los colaboradores y la consecuente insatisfacción laboral. En la organización existen muchas carencias, entre ellas: la falta de oportunidades de ascenso, la baja importancia a sus necesidades básicas, la falta de incentivos y reconocimientos por las tareas cumplidas, la injusta e insuficiente compensación económica que no les permite satisfacer sus prioridades familiares, entre otros; descontento que se muestra más en el personal que tiene mayor tiempo de servicio. A ello, hay que adicionar que el trato de los directivos hacia sus colaboradores es cada vez más diferenciado, las reuniones de trabajo solo se realizan entre jefes, la función de los empleados se limita a cumplir órdenes que conlleva a que exista una comunicación vertical, sin tener en cuenta la acción participativa para la toma de decisiones, lo que hace verse al trabajador como una pieza más dentro de la empresa.

La magnitud de la empresa ha provocado el descuido de la base de su fuerza de ventas, que parte desde los promotores de los productos y es la razón de su sostenimiento. La problemática se percibe en sentimiento de abandono a su línea de vinculación con los principales clientes, organizada en 4 puntos de expendio,

que a su vez tienen un personal asignado para cubrir la cartera de mayoristas en puntos asignados, originando que en los últimos meses su productividad decaiga en un 30%, con el riesgo que la situación empeore de no tomarle atención a las principales necesidades de estos colaboradores, cada vez más dominados por la falta de motivación en el desempeño de sus funciones. Por lo expuesto, se formula como **problema principal** ¿Cómo se relaciona la motivación con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023?, siendo los **problemas específicos**: ¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca con la satisfacción laboral en la CBC Market S.A.C, 2023 y ¿Cómo se relaciona la motivación extrínseca con la motivación laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023?

La investigación presenta una **justificación** teóricamente, debido que se aportará en el estudio de las variables consideradas para la investigación, además la tesis permitirá ser una material bibliográfico para investigaciones futuras que aborden estudios similares; se justifica de forma metodológica debido a que los instrumentos elaborados y validados en la investigación podrán ser usados en otros trabajos que analicen las mismas variables; se justifica de forma práctica debido a que la investigación proporcionará información a los directivos de la situación actual del capital humano, con el objetivo de reformular sus planes orientados en mejorar las condiciones de los trabajadores y representa un marco de referencia para que las organizaciones adopten decisiones que serán determinantes para contribuir un ambiente laboral favorable y por ende la competitividad de los trabajadores frente a los clientes; traducido en que la organización sea sostenible en el tiempo.

Se planteó como **objetivo general** determinar la relación de la motivación con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023; mientras que **los objetivos específicos** son: establecer la relación de la motivación intrínseca con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023 y analizar la relación de la motivación extrínseca con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023.

Finalmente se propuso como **hipótesis general**: La motivación laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la

CBC Market S.A.C, 2023, las **hipótesis específicas** son La motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023, la motivación extrínseca se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el CBC Market S.A.C, 2023 y La desmotivación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023.

II. DESARROLLO

La investigación tomó en cuenta distintos antecedentes para establecer las discusiones de los ámbitos **internacional**, nacional y local, entre ellos tenemos en Venezuela a Pizarro, et. al (2019), Clima organizacional y satisfacción laboral; desde la percepción de los empleados de las organizaciones, siendo el propósito de la investigación diagnosticar la asociación de ambos elementos. Se utilizó la investigación basada en un enfoque cuantitativo no experimental. La técnica desarrollada fue la encuesta aplicada a 138 colaboradores. Se pudo identificar que los factores identidad, apoyo y ambiente de afecto muestra una asociación positiva y significativas con la satisfacción (r cuadrado ajustado 0.69, valor $F= 99.489$ con $Pv=0.000$), que contribuyen a la mejora laboral.

En México, sostiene Borbón Arvizu & García (2017). Satisfacción laboral del trabajador: la investigación tiene como finalidad evaluar las condiciones objetivas y subjetivas de trabajo que contribuye a la satisfacción laboral. Se aplicó una metodología cuantitativa en 55 operarios de las áreas de invernadero y empaques. El estudio concluye que el ambiente laboral y la satisfacción que tengan los empleados con la forma de hacer su trabajo, es predominante en el desempeño de la empresa. Es decir; colaboradores satisfechos incrementan los niveles de productividad y son más competitivos.

Asimismo, García y Gutiérrez (2023) Impacto de la motivación laboral en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa en México. La investigación apunta a analizar la satisfacción laboral y su influencia en los empleados en Tamaulipas. Este trabajo evidencia que el ambiente de trabajo es fundamental en la vida laboral y en el buen funcionamiento de la organización para tener una satisfacción laboral adecuada, por ello, es preciso fortalecer el clima laboral y las condiciones físicas para conseguir una mejora en las competencias y desempeño laboral.

En Ecuador, Macías (2021) Clima organizacional y motivación laboral, en los docentes de la Universidad Técnica de Manabí, el enfoque para este estudio fue de tipo cuantitativo, se aplicó un cuestionario para 63 servidores. Se tuvo como conclusión que hay deficiencias que se vincula con el clima organizacional, pero que estas no influyen en como motivar a los empleados, concluye que el clima

organizacional se ve afectado por las condiciones de los puestos de trabajo, ya que del confort con que se desempeñen las actividades dependerá el éxito de ellas.

En el ámbito **nacional** Montes y Díaz (2019) en su trabajo de investigación; cuyo objetivo general fue medir la relación las variables de estudio; para ello, desarrollaron un estudio de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional aplicado a una muestra de 70 enfermeras. Se determinó que entre la motivación y la satisfacción laboral existe una conexión moderada directa y significativa ($r=0.488$, $p=0.000$). Se concluye, que la moderada motivación laboral se encuentra en el área de enfermería, que produce un impacto medianamente en la satisfacción laboral.

Talavera et al. (2021) en su estudio realizado en los servidores de la Municipalidad de Puno, tuvo como objeto de estudio determinar la relación del papel de la motivación en la satisfacción laboral en los municipales. La investigación fue de tipo descriptivo transversal, se aplicaron 76 encuestas. Se concluye que los empleados se encuentran motivados moderadamente (98.7%); sin embargo, los empleados presentan regular satisfacción laboral (38,2); lo que demuestra que existe correlación positiva débil entre la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores.

Fernández, De Rutte & Suárez (2023) Productividad y motivación laboral en la Municipalidad de Amazonas, la investigación apunta a analizar la vinculación entre la eficiencia en el trabajo y el estímulo que motiva a los empleados municipales; para ello se estudió bajo el enfoque cuantitativo no experimental. El trabajo concluye en comprobarse que hay una alta correlación positiva entre ambas variables, evidenciado con un r de 0.993. Asimismo, la motivación laboral repercute de manera directa en el rendimiento de los empleados.

En Ica, Pachas (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar si hay asociación entre las variables que se estudian, además identificar la relación con sus dimensiones: Desmotivación externa y motivación intrínseca y la satisfacción de los colaboradores de una empresa. Se empleó una investigación descriptiva, de tipo básica, de corte no experimental cuantitativo, en una muestra de 160 colaboradores entre las categorías de empleado y obreros. En cuanto a la constatación de la hipótesis central e hipótesis específicas se comprobó que si

existe una relación significativa ($p=0.0000$) entre motivación y satisfacción laboral, asimismo en sus dimensiones.

En Lima, en la investigación de Dávila y Agüero (2021); cuyo propósito fue medir la relación existente entre motivación y satisfacción y el desempeño de los empleados, durante la pandemia Covid-19. En cuanto a la metodología empleada se desarrolló un estudio correlacional en el que se aplicaron tres encuestas a 460 empleados y sus supervisores de las organizaciones públicas y privadas. Se determinó que ambas variables influyen positivamente de manera moderada en el rendimiento de trabajo.

Lara (2024) el propósito fue conocer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, de una empresa del sur de Lima. La investigación fue tipo de básica, con un enfoque cuantitativo no experimental, transversal. Sus instrumentos fueron cuestionarios de preguntas, aplicados a 156 empleados de la organización en estudio. Concluyó que, la hipótesis general fue aceptada por la significancia menor a 0.05 por la alta correlación positiva considerable entre ambas variables cuya puntuación arrojó 0,717 de Spearman.

En Chiclayo, Fernández (2021) en su tesis donde se estudió al personal de salud de un nosocomio de Chiclayo, la investigación apuntó a determinar la asociación entre motivación y satisfacción en el trabajo. Este trabajo tuvo un enfoque básico cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional; la muestra estuvo conformada por 189 colaboradores. Se concluye que existe una débil relación entre ambas variables. Asimismo, se comprueba que una relación positiva baja entre la motivación externa y el compromiso institucional, además se muestra una dependencia negativa entre los elementos de estudio.

A nivel local, el estudio de Plasencia y Viñas (2019) titulada: motivación laboral y clima organizacional del Mall Plaza, tuvo el propósito de establecer la relación que tiene las variables en mención para ello se empleó la investigación de nivel correlacional, cabe mencionar que la técnica seleccionada fue la encuesta siendo esta usada para analizar a 25 trabajadores, se halló que tanto la motivación como el clima organizacional son insuficientes, además se identificó que $p=0.00$, se puede establecer que las variables se encuentran relacionadas.

Obando (2023) en su investigación Motivación y satisfacción laboral en un Hospital de **Trujillo**; se trazó determinar la vinculación entre ambas variables; aplicando el diseño de corte no experimental, que tuvo una investigación cuantitativa correlacional. 100 colaboradores participaron como muestra a quienes se les aplicó un cuestionario; los resultados se analizaron con la prueba rho de Spearman, que contrastó la conexión entre ambas variables, y un coeficiente de correlación igual a 0.901. Asimismo, se encontró una vinculación directa entre la motivación y sus como contexto físico, beneficios laborales y/o remunerativos, los vínculos entre trabajadores, desarrollo personal, desempeño de la tarea, y buenas relaciones con la autoridad.

Moreno (2022) en su trabajo de investigación que tuvo como población a docentes universitarios bajo la modalidad de teletrabajo. Se determinó que existe una relación positiva significativa ($R=0.929$) entre ambas variables. Para este estudio se tomó como muestra a 160 docentes de diferentes universidades de Trujillo a quienes se le aplicó dos cuestionarios de preguntas. El tipo de investigación fue no experimental, correlacional, de corte transversal.

Cubas (2023), en su tesis el objetivo principal es determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de un área administrativa de la municipalidad de Rioja. Se aplicó una metodología descriptiva-cuantitativa no experimental. Los resultados determinaron que los entrevistados perciben como malo a la organización con un 45%, regular un 40% y apenas bueno con un 15%, además la conexión entre estas variables es de 0.932, resultando un valor positivo y significativo.

Base teórica citada, forma parte del marco teórico ayuda a complementar los antecedentes de la investigación, por ello, abordaremos definir a la motivación laboral; según Chiavenato (2000) es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, el resultado arrojado por estrecha relación es lo que va a permitir que el individuo esté o no motivado. Por ello, es fundamental para incrementar la productividad y el trabajo en equipo, además los empleados se identifican con los principios de la organización, sintiéndose parte de esta. Gonzales et al. (2020). Asimismo, Marín y Plasencia (2018), consideran a la motivación como el estado interno que impulsa y direcciona los pensamientos y está relacionada a

todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento.

Afolabi et al., (2018) definen a la motivación como el grado de preparación del ser humano para desarrollar sus actividades y comprender todos los factores que confluyen en el comportamiento de la persona. En el contexto laboral se traduce como el grado de voluntad de una persona que tiene para cumplir los objetivos institucionales. La motivación laboral es el proceso en donde se realiza una acción y se da un efecto como resultado de la motivación siendo el principal actor el trabajador. Por otra parte, se ve que la motivación es algunas veces afectada por varios factores que condicionan la conducta de los trabajadores

Perdono (2021) explica que la motivación es un instrumento psicológico que determina la dirección, persistencia e intensidad de la conducta de las personas. El primero hace hincapié en las metas institucionales que se proponen a los colaboradores, la energía laboral representa el ímpetu y esfuerzo empleado para alcanzar los objetivos y la perseverancia el periodo que desarrolla el sujeto para la consecución de los mismo.

Existen variedad de teorías que proponen una mejor explicación de lo que es la motivación, así tenemos:

a) Jerarquía de las necesidades de Maslow: El ciclo motivacional se comienza con una necesidad, fuerza dinámica y persistente originada por el comportamiento. Al momento de presentarse la necesidad aparece un desequilibrio el cual dependerá del comportamiento si este es eficaz se satisfará de inmediato, en cambio, si esta no es satisfecha puede frustrarse o compensarse con lo cual se traspa hacia un objeto, persona o situación, al no tener una solución esto se transfiere a una tensión acumulada buscando una salida por vía psicológica o por vía fisiológica. En ese sentido, Maslow propone que la conducta humana se explica por la presencia de necesidades básicas, que se organizan jerárquicamente: las fisiológicas o primarias (comida, agua, refugio) y las necesidades secundarias (seguridad, sociales, estimación y de autorrealización). Merchán y Vera (2022).

b. Teoría de Factores de Herzberg, son dos elementos que deben ser considerados: De higiene, que corresponde al entorno, es decir; su presencia no

genera motivación, pero la ausencia de este, provoca insatisfacción, en este componente se consideran factores como pago y seguridad laboral. Se enfoca en el contexto en el que se desenvuelve el trabajo y puede desmotivar cuando no están presentes: salario y beneficios, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, relaciones con el supervisor, seguridad laboral etc. Los factores de higiene deben ser provistos como lo mínimo indispensable para realizar su trabajo, lo cual aportará cierto grado de beneficio para el trabajador, pero hasta cierto punto, los esfuerzos para promover la productividad deben enfocarse en los factores intrínsecos del trabajo (Madero 2019, enunciado por Miner 2005).

Los motivadores, se refieren al contenido del puesto de trabajo, las tareas y las responsabilidades asociadas con el cargo. Son elementos motivacionales que se refleja en un efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia: ascensos, libertad de decidir cómo realizar un trabajo, y reconocimientos. La ausencia de estos factores no provoca insatisfacción, pero cuya presencia puede llevar a un estado superior, aquí se consideran factores como el logro y el reconocimiento que permite que un colaborador se sienta motivado para ejecutar sus tareas. Madero (2019).

c) Teoría X-Y de McGregor, planteó dos perspectivas diferentes de describir a las personas: la primera, conocida como Teoría X, es una visión pesimista que ve a los trabajadores como perezosos y que deben ser supervisados de cerca. La segunda, llamada Teoría Y, es una visión más optimista que considera a los trabajadores como motivados y responsables. Posteriormente, Posteriormente, McGregor observó que los gerentes tienden a adaptar su comportamiento hacia los empleados de acuerdo con estos supuestos subyacentes sobre la naturaleza humana. Es decir, los gerentes modelan su forma de interactuar con los trabajadores en función de si adoptan una perspectiva más pesimista (Teoría X) o más optimista (Teoría Y).

La teoría X (negativa), plantea cuatro deducciones acogidas por los directivos:

Los empleados les abate ocuparse laboralmente y en cuanto puedan, lo evitarán. Por lo tanto, estos se presentan como tímidos, y son intimidados para poder perseguir los objetivos. Los empleados evitan obligaciones y estarán a la expectativa de orientaciones juiciosa de compañeros que han pasado por eso. La

generalidad de los empleados pone la seguridad por sobre los demás elementos asociados con el empleo y manifestarán poco interés. Para el autor existen cuatro supuestos de la teoría: los empleados aprecian el trabajo como una forma de pasar el tiempo, los trabajadores se perfeccionarán en sus conocimientos si viven comprometidos con sus propósitos, es una persona que busca y está conforme con sus responsabilidades, y es capaz de tomar decisiones características propia de este tipo y no necesariamente ocupan cargos directivos.

Dimensiones de la motivación laboral; la variable se dividió en dos componentes:

Motivación intrínseca: o internas que parten de necesidades, las cogniciones y emociones que se origina al interior del individuo. Geraldo et al. (2021). Esta teoría pretende conseguir un objetivo laboral, en el que se manifiesta que al interior de la persona yace la motivación, nace de nosotros mismos para ejecutar una actividad; como consecuencia la empresa se beneficia, a su vez presenta una mayor denotación cuando se realice un trabajo que implique una serie de actividades. Asimismo, se encuentra dirigida por las necesidades de exploración, experimentación entre otras, siendo estos considerados comportamientos motivadores; en otras palabras, esta motivación es auto administrada, predisponiendo a las personas al logro de una meta. Trasmote y Maldonado (2022).

Esta motivación obedece que el individuo ejecuta y desarrollar alguna actividad y, no espera algo a cambio y aporta de forma positiva cuando este se desenvuelve en un ambiente grupal armonioso produciendo un desempeño innovador y creativo. Arbi (2020).

Motivación extrínseca: aparece como estímulo y recompensa las tareas que, de los miembros de la organización, y se motiva por factores externos como el reconocimiento por el cumplimiento de metas, las bonificaciones laborales y mejores condiciones de trabajo, por el compromiso y lealtad que tienen con la empresa, reflejada en la eficacia y resultados favorables. Eurythmie (2017) afirma que la motivación extrínseca son factores causales externas al individuo y a su actividad, que nace de fuentes externos del sujeto ya sea negativos o positivos. Es decir, nace de una fuente externa, es adaptable a diversas formas, como las recompensas e incentivos. Se muestra independiente, el sujeto depende de

personas externas a la institución para alcanzar niveles altos de motivación. Adco (2023).

Afirma Aguirre et al. (2019) que esta dimensión está fuera del alcance del empleado, en otras palabras, factores compensaciones y salarios, la infraestructura, entre otros; influye en la motivación; puesto que sus componentes intervienen positivamente en la conducta de los trabajadores.

Este tipo de motivación permite que los empleados se identifiquen con la empresa y asuman riesgos en cumplimiento de sus funciones, esta motivación se vincula con la rotación laboral para el logro de metas. Si se cuenta con un ambiente adecuado que estimule a sus empleados con incentivos y dote de condiciones laborales necesarias además de capacitaciones, todos estos reconocimientos se verán traducido en lograr una comunicación más eficiente entre los superiores y subordinados, por ende, mejorar las relaciones interpersonales. Romero (2023). Esta motivación deriva de conceptos fundamentales: premio y sanción. Ambos acontecen posterior a una conducta adoptada y es una consecuencia de un acontecimiento laboral satisfactorio que ocurrió en la Empresa. La compensación o premio es “un objeto ambiental atractivo que se da después de una secuencia de conducta y aumenta las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar. Así también, la sanción se describe como “una situación que el empleado considera perjudicial y aparece después de una secuencia de comportamientos que desmerece a la organización.

Base teórica de Satisfacción Laboral:

Explica, Rodríguez et al. (2020), es un estado emocional positivo que deriva de la apreciación subjetiva de los colaboradores dentro de una institución. Es un conjunto de actitudes estimuladas por los empleados, se determina por factores personales (psicológicas, sociológicas y culturales) y no personales (fuera del control de las personas y que dependen de la organización y del entorno).

Asimismo, el sentirse satisfechos es el intercambio que hay entre las expectativas de la organización y las perspectivas del colaborador, que es fundamental para el desarrollo de una compañía y de la sociedad; a través de ella se determina el éxito de una organización y para entender el bienestar de las personas (Arana y Leandro 2022).

Es importante destacar que la satisfacción laboral se presenta en contextos donde términos como el logro, el sentirse reconocido, un trabajo eficiente, el incremento de responsabilidades, la promoción laboral. Todos son estos componentes se relaciona de manera directa con los trabajos que realizan los colaboradores. Por el contrario, el no sentirse a gusto laboralmente significa que no están conformes con las políticas de la compañía, la supervisión que termina en presión laboral, las malas relaciones interpersonales, la inseguridad en el ambiente donde desarrolla sus labores, los bajos salarios, la falta de seguridad; en otras palabras, tanto la satisfacción como la insatisfacción en el trabajo presentan tienen factores particulares que los distingue. Madero, 2019.

Por su parte, Gallardo (2022) menciona que la satisfacción laboral es imprescindible en el empleado, puesto que forma parte de la motivación que permite que el colaborador se sienta fidelizado con la institución. Un empleado satisfecho cultiva un sentido de pertenencia a la organización y con el tiempo se convierte en un embajador de la marca, que siempre representará a la empresa, en el exterior como al interior del mismo. Es otras palabras, el colaborador resaltará las bondades y fortalezas de donde trabaja, además minimizará los malos comentarios. Esto se traduce en contar con empleados felices, que han trascendido por su lealtad a la organización y a los objetivos que tienen, que no les importa quedarse fuera del horario de trabajo para cumplir con sus metas y generar mayor rentabilidad y productividad a largo plazo. Contrario a ello, un empleado insatisfecho y desmotivado está a la expectativa de aceptar una mejor propuesta laboral, sin importarles los pendientes que tuviera, asimismo se queja constantemente de sus jefes y de la organización.

Galindo et al., (2013) cita a autores como Blum y Naylor , quienes afirman que la satisfacción laboral es el resultado de la suma de varios beneficios que se les otorga a los empleado y se describen en componentes como el reconocimiento por las aptitudes técnicas y profesionales, la evaluación justa del trabajo, las remuneraciones acorde con la funciones que cumplen, el contexto laborales, las inspecciones, las oportunidades de ascender, el clima organizacional, las alternativas de solución para afrontar los reclamos y el trato equitativo.

Dimensiones de satisfacción laboral, esta variable se evalúa en función de las dimensiones propuestas por Rosas (2017), siendo estas:

Retribución económica. Es el beneficio que reciben los colaboradores por el esfuerzo laboral que realizan: salario y compensaciones que permiten cubrir la canasta familiar del trabajador. Martínez y Tello (2021).

Condiciones físicas del entorno de trabajo. Las horas de trabajo, tipo de vínculo, contrato, y remuneración), otras condiciones como seguridad, y psicosociales, recursos y actividades preventivas (información o capacitación de riesgos laborales, evaluaciones, mediciones o controles de los posibles riesgos. Sabastizagal, et al. (2020). Actualmente las empresas buscan otras formas no monetarias de satisfacer las necesidades de los empleados, para mantenerlos activos e interesados en las actividades que desarrollan las personas en un lugar de trabajo, produce efectos alentadores, pues resultan menos costosos para la empresa y que sean bien utilizados por las personas.

Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las interacciones que se desarrolla entre los integrantes de una institución, producto de las labores diarias que se realizan en el trabajo, que puede ser entre compañeros de un mismo departamento o de diferentes dependencias. Mantener buenas relaciones entre los colaboradores produce un sentimiento que hace que los trabajadores se comprometan más, por tanto, obtener una mayor satisfacción de la vida en general. Permite ahorrar tiempo y energía cuando hay problemas que resolver; aprovechar oportunidades cuando hay proyectos en los que se requiere concentración. Martínez y Tello (2021).

Reconocimientos. los beneficios no económicos tienen un efecto positivo entre los empleados, estos pueden ser el reconocimiento por el trabajo que desarrollan para la organización. Constituyen como un pago no remunerado que promueve el cumplimiento de metas y, son la consecuencia del desempeño y sus resultados, que individualmente ha obtenido el empleado por su esfuerzo, aunque existen también para diversos equipos o bien para todo el personal de la empresa. Es vital que el colaborador se sienta reconocido para lograr mantener una estrecha relación con la organización. Permite conservar a los empleados, cuando se efectúa de

manera eficaz se utiliza métodos como reconocer la antigüedad laboral, los logros de metas establecidas por la organización. Herrera, Figueroa & Villarreal (2022).

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Son el apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional de los empleados. Rosas (2017).

III. METODOLOGÍA:

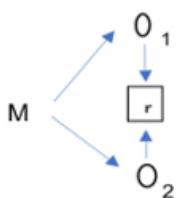
3.1. Tipo de investigación.

Se aplicó la básica descriptiva puesto que se profundizó conocimientos científicos basándonos en la teoría para determinar soluciones viables en torno a las variables que se encuentran en estudio. (CONCYTEC, 2018). Y es descriptiva, a través de la recolección de datos e informaciones sobre características, o aspectos de las variables en estudio se prueba las hipótesis o se dan respuesta a las preguntas planteadas en el problema. Sánchez, Reyes & Mejía (2018).

El enfoque es cuantitativo para desarrollar un análisis los datos y comprobar las hipótesis esbozadas en la investigación se empleó el análisis matemático Vasque et al. (2023).

3.2. Diseño de investigación.

Se consideró el no experimental, el investigador no requiere manipular las variables, es decir se observaron los componentes y características para posteriormente analizarlos en la investigación. Hernández, Fernández et al. (2014). De igual manera, el diseño es correlacional ya que el investigador tiene como propósito identificar la asociación entre las variables; de igual manera es de tipo transaccional, puesto que los datos fueron tomados en una sola oportunidad. (Álvarez, 2021).



M = muestra

O₁ = motivación laboral

O₂ = satisfacción laboral

r = relación entre las variables

3.3. Variables y operacionalización:

3.3.1 Variables

a) Variable 1: Motivación Laboral

Definición conceptual. Hellriegel, Jackson & Slocum (2015) la motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas.

Definición Operacional. La motivación laboral se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en el que influyen factores internos y externos para cumplir sus objetivos. Para medir esta variable se aplicó un cuestionario que consta de las dimensiones: motivación intrínseca, extrínseca y desmotivación.

b) Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual. Rodríguez et al. (2020) La satisfacción laboral es un estado emocional positivo producto de la percepción subjetiva de los individuos en la organización. Es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia la situación de trabajo y se determina por factores personales (como las características psicológicas, sociológicas y culturales) y no personales (fuera del control de las personas y que dependen de la organización y del entorno).

Definición Operacional. Se considera las dimensiones: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, relaciones con los compañeros, recompensas, posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

3.3.2. Operacionalización de Variables:

Matriz de operacionalización:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Motivación	Hellriegel, Jackson & Slocum (2015). La motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas.	La variable se medirá en función de la motivación intrínseca, extrínseca y desmotivación	Motivación intrínseca	Factores personales internos, sentimiento de pertenencia, participación en la Empresa, Desafíos y competencias laborales	Escala ordinal.
			Motivación extrínseca	Comunicación entre organization Políticas institucionales, mejora profesional	
			Desmotivación	Estrés laboral, falta de compromiso.	
Variable dependiente: satisfacción laboral	Rodríguez et al. (2020) La satisfacción laboral es un estado emocional positivo producto de la percepción subjetiva de los individuos en la organización. Es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia la situación de trabajo y se determina por factores personales (como las características psicológicas, sociológicas y culturales) y no personales (fuera del control de las personas y que dependen de la organización y del entorno).	Se considera las dimensiones: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, relaciones con los compañeros, recompensas, desarrollo personal y profesional en el trabajo.	Retribución económica	Incentivos monetarios	Escala ordinal
			Condiciones físicas en el entorno de trabajo	Ambientes ergonómicos, adecuado espacio de trabajo, , máquinas y equipos adecuados	
			Relación con los compañeros	Confianza entre compañeros, reuniones extralaborales, Comunicación interna	
			Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de competencia profesional y personal, toma de decisiones, capacitación en formación de desarrollo personal	

3.4. Población, muestra y muestro de estudio

Población

Son el grupo de personas que presentan características singulares, siendo ese el motivo por el cual son analizados, para este estudio se utilizó como población a los 35 trabajadores de la institución. Hurtado (2012)

Criterios de inclusión: Forman este proceso de investigación los trabajadores de la empresa CBC Market S.A.C que voluntariamente participan del estudio.

Criterios de exclusión: No forman parte de este estudio de investigación los trabajadores que por motivos de permiso no se encontraban presentes en la Empresa CBC Market S.A.C el día de la aplicación del instrumento. Asimismo, aquellos colaboradores que no están dispuestos ni cómodos de involucrarse en este proyecto.

Muestra: Teniendo en cuenta que la población es un número reducido de colaboradores, se tomará como muestra el total de la población.

Muestreo: El muestreo es de tipo no probabilístico, según Baena (2017) es un proceso de selección aleatoria o mecánica, todos los elementos de la población tienen una probabilidad igual de ser elegidos para formar parte de la muestra. En este estudio todos los colaboradores tienen la misma probabilidad de ser escogidos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

Se aplicará como técnica la encuesta, entendida como aquella que analiza a muestras amplias y de forma estandarizada. (Gamboa, 2018).

Instrumentos

En la encuesta se desarrollarán dos cuestionarios, siendo estos estructurado según las dimensiones, además se formuló uno por cada variable. Para su debido análisis el cuestionario presentó un total de 30 interrogantes siendo que, para la dependiente un total de 16 ítems. Cabe mencionar que para ambos casos se empleó la escala ordinal. (Oviedo, Hernández (2018).

Validación

Al respecto, Fernández et al. (2019) menciona que para la validación de los instrumentos es necesario la opinión de expertos. En este proceso, tres profesionales experimentados revisaron y aprobaron los instrumentos. Para la validez del instrumento se considerará a través del juicio de expertos, quienes dispusieron de conocimiento y experiencia en las variables de estudio, los mismos que evaluaron los instrumentos, dieron sugerencias e indicaron que los ítems propuestos son objetivos y sí miden las variables en análisis, se detallan a continuación los siguientes validadores:

Validación de expertos.

N°	Apellidos y nombres del validador	Grado académico	Puntuación de la evaluación	Decisión
1	Castro Vargas Daniel	Maestro en Administración	Cuestionario 1: 96% Cuestionario 2: 96%	Validado
2	Chuquiruna León Andrés	Maestro en Investigación	Cuestionario 1: 98% Cuestionario 2: 98%	Validado
3	Manuel Velasquez Pinillos	Maestro en Gestión Educativa	Cuestionario 1: 97% Cuestionario 2: 97%	Validado

Fiabilidad

Para garantizar fiabilidad a los instrumentos se aplicó el alfa de Cronbach del software estadístico SPSS.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Con el objetivo que el investigador pueda desarrollar el proceso de indagación e investigación ejecutó las siguientes etapas:

- Solicitó la autorización de la investigación al Gerente de la Empresa CBC Market S.A.C.
- Elaboración de los instrumentos teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de las variables que se encuentran analizando.
- Proceso de validación y análisis de fiabilidad de los instrumentos, el primero mediante el juicio de tres expertos y para el segundo el empleo del Alfa de Cronbach.
- Por último, se aplicaron los instrumentos a la muestra seleccionada.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Obtenidos los datos, se codificaron e ingresaron al Microsoft Excel; formulada la base de datos fue exportado al software estadístico SPSS Vs 26, posteriormente se procedió a realizar un análisis y examen de los resultados, para lo cual se consideró el empleo de la estadística descriptiva.

Este enfoque permitió la evaluación de los niveles de las variables observadas las mismas que se aplicaron a la muestra de investigación, este proceso analítico fue desarrollado por medio del uso del software estadístico SPSS STACTIS 26 para explorar las correlaciones entre las variables y el Microsoft Excel fue empleado para la presentación de los gráficos y tablas de la estadística descriptiva e inferencial. Cabe destacar que la elección del Microsoft Excel se fundamenta en la capacidad para que personalice y se adapte la presentación de los resultados de manera eficaz, ordenada y coherente. Primero se ejecutó el análisis descriptivo y luego se realizó el análisis inferencial.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

4.1. Análisis de resultados:

4.1.1. Análisis descriptivo:

Análisis descriptivo de la variable 1: Motivación laboral

Tabla 1

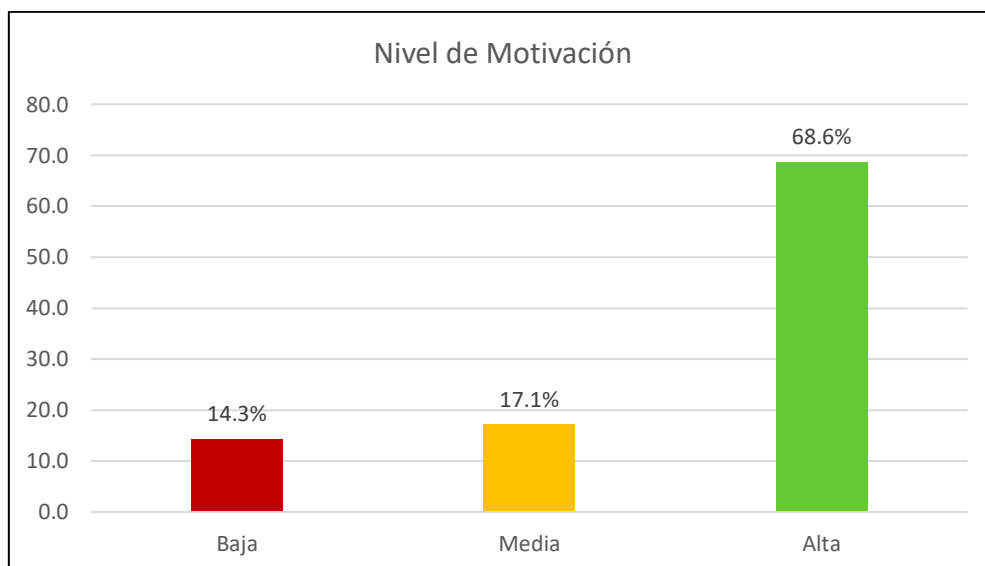
Nivel de Motivación laboral

Nivel de motivación	F _i	%
Baja	5	14.3
Media	6	17.1
Alta	24	68.6
Total	35	100.0

Nota: datos obtenidos del SPSS

Figura 1

Nivel de Motivación laboral



Interpretación:

Según los resultados obtenidos, nos indican que la motivación en el colaborador de la CBC Market S. A. C se manifestó en un nivel alto con un 68.6%; en un nivel medio con un 17.1% y en un nivel bajo con el 14.3% durante el año 2023.

Tabla 2

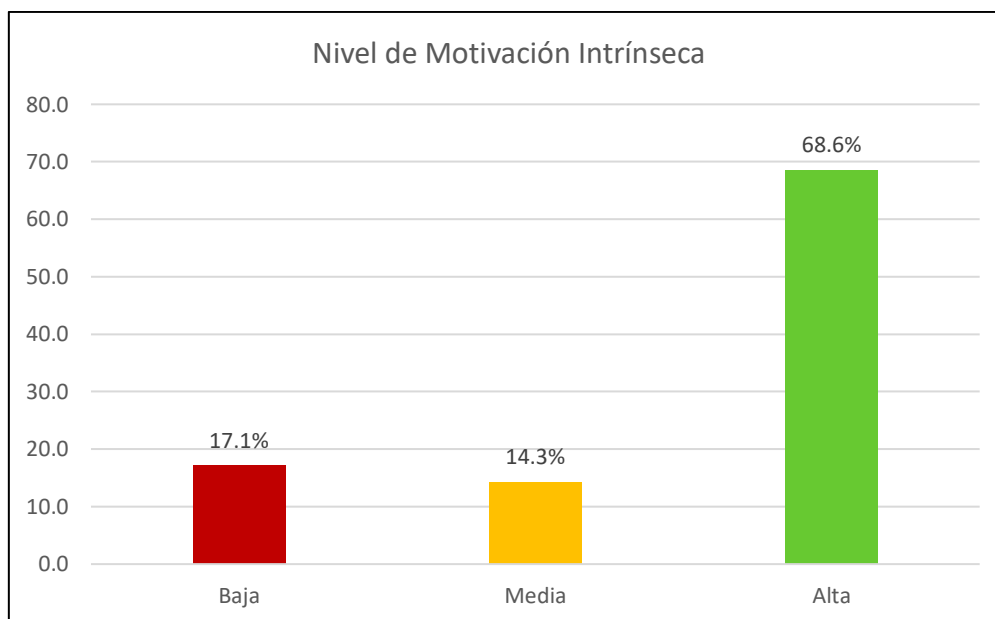
Nivel de motivación Intrínseca

Nivel de motivación intrínseca	Fi	%
Baja	6	17.1
Media	5	14.3
Alta	24	68.6
Total	35	100.0

Nota: datos obtenidos del SPSS

Figura 2

Nivel de Motivación Intrínseca



Interpretación

Según los resultados obtenidos, nos indican que la motivación intrínseca en el colaborador de la CBC Market S. A. C se manifestó en un nivel alto con un 68.6%; en un nivel medio con un 14.3% y en un nivel bajo con el 17.14% durante el año 2023.

Tabla 3

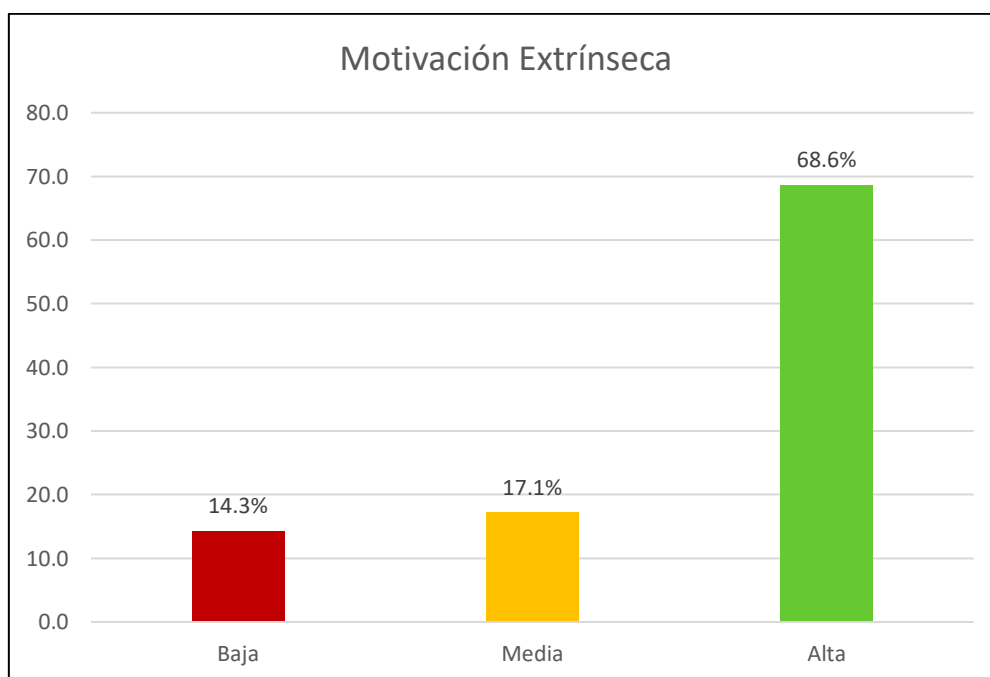
Nivel de Motivación Extrínseca

Nivel de motivación extrínseca	Fi	%
Baja	5	14.3
Media	6	17.1
Alta	24	68.6
Total	35	100.0

Nota: datos obtenidos del SPSS

Figura 3

Nivel de Motivación Extrínseca



Interpretación

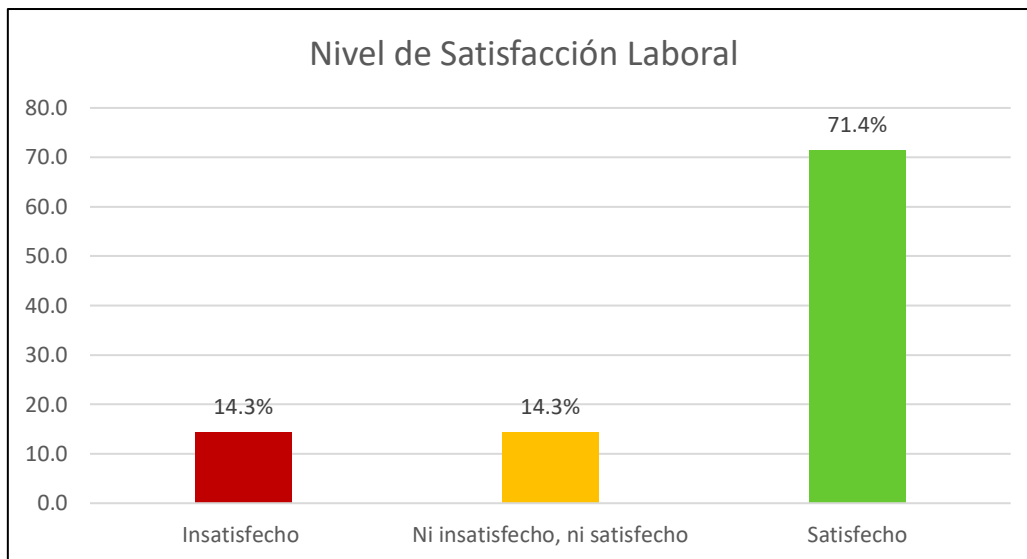
Según los datos obtenidos, nos indica que la motivación extrínseca en el colaborador de la CBC Market S. A. C se manifestó en un nivel alto con un 68.6%; en un nivel medio con un 17.1% y en un nivel bajo con el 14.3% durante el año 2023.

Tabla 5

Nivel de Satisfacción Laboral

Nivel de satisfacción laboral	Fi	%
Insatisfecho	5	14.3
Ni insatisfecho, ni satisfecho	5	14.3
Satisfecho	25	71.4
Total	35	100.0

Nota: datos obtenidos del SPSS



Interpretación

Según los resultados obtenidos, nos indican que el colaborador de la CBC Market S. A. C se considera satisfecho en un 71.4%; no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en un 14.3% y se consideran insatisfechos en un 14.3% durante el año 2023.

Tabla 5

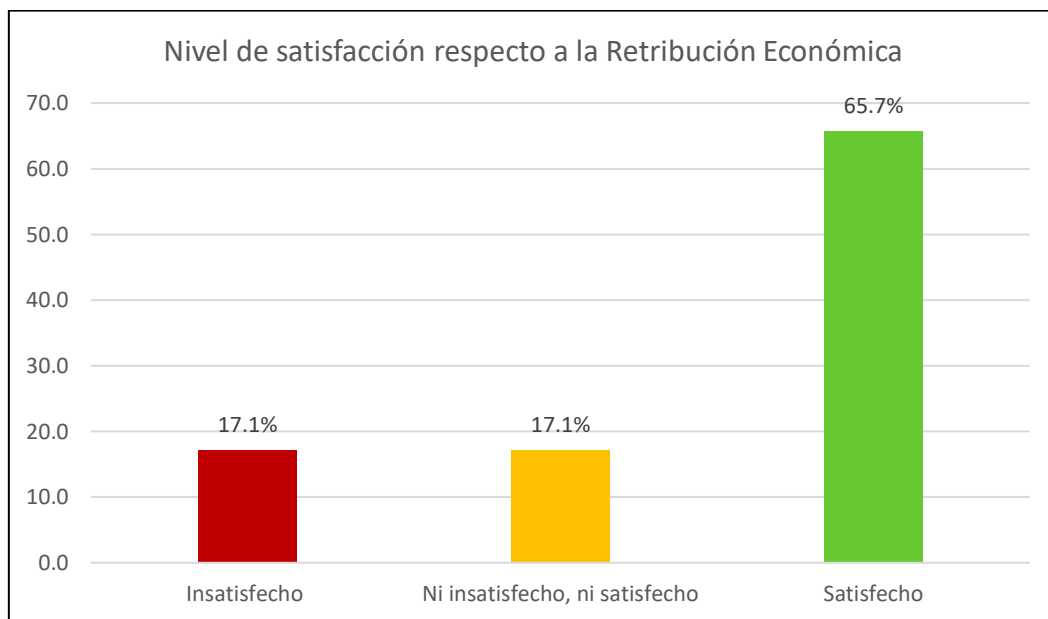
Nivel de satisfacción respecto a Retribución Económica

Nivel de satisfacción de retribución económica	Fi	%
Insatisfecho	6	17.1
Ni insatisfecho, ni satisfecho	6	17.1
Satisfecho	23	65.7
Total	35	100.0

Nota: datos obtenidos del SPSS

Figura 5

Nivel de satisfacción respecto a la Retribución Económica



Interpretación

Según los resultados obtenidos, nos indican que el colaborador de la CBC Market S. A. C se considera satisfecho en un 65.7% con respecto a la retribución económica; no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en un 17.1% y se consideran insatisfechos en un 17.1% durante el año 2023.

Tabla 6

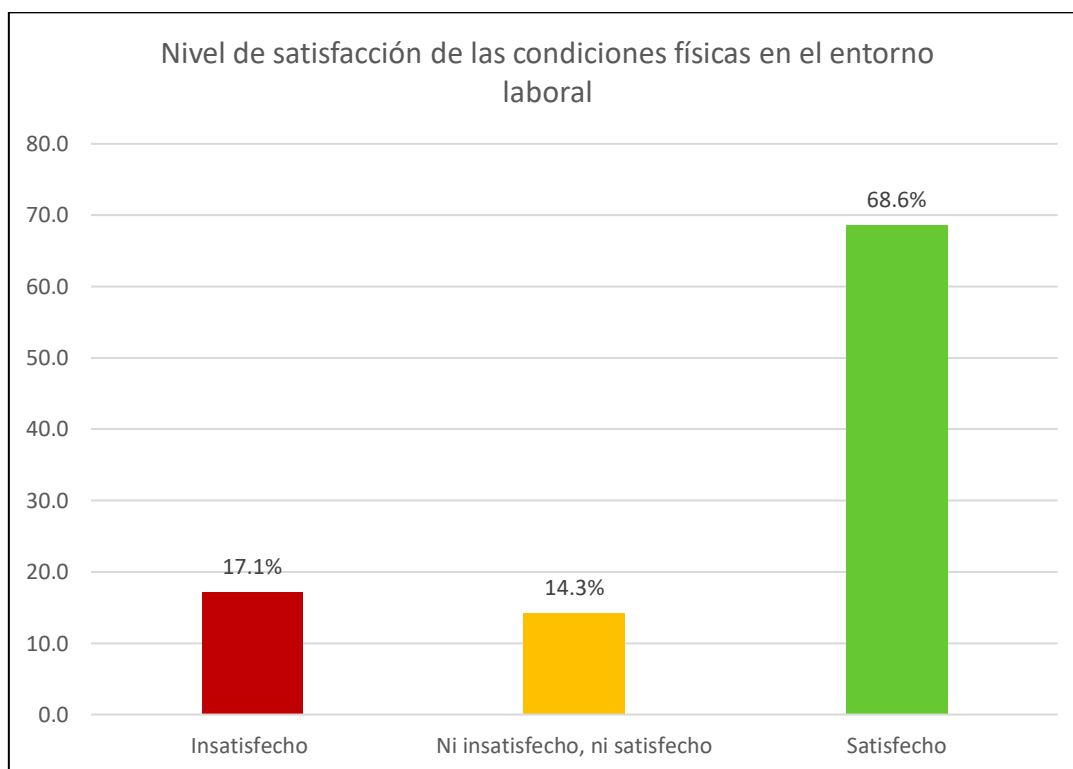
Nivel de satisfacción respecto a la Condiciones físicas en el entorno laboral

Nivel de satisfacción de las condiciones física en el entorno laboral	Fi	%
Insatisfecho	6	17.1
Ni insatisfecho, ni satisfecho	5	14.3
Satisfecho	24	68.6
Total	35	100.0

Nota: datos obtenidos del SPSS

Figura 6

Nivel de satisfacción de las condiciones físicas en el entorno laboral



Interpretación

Según los resultados obtenidos, nos indican que el colaborador de la CBC Market S. A. C se considera satisfecho en un 68.6% con respecto a las condiciones físicas en el entorno laboral; no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en un 14.3% y se consideran insatisfechos en un 17.1% durante el año 2023.

Tabla 7

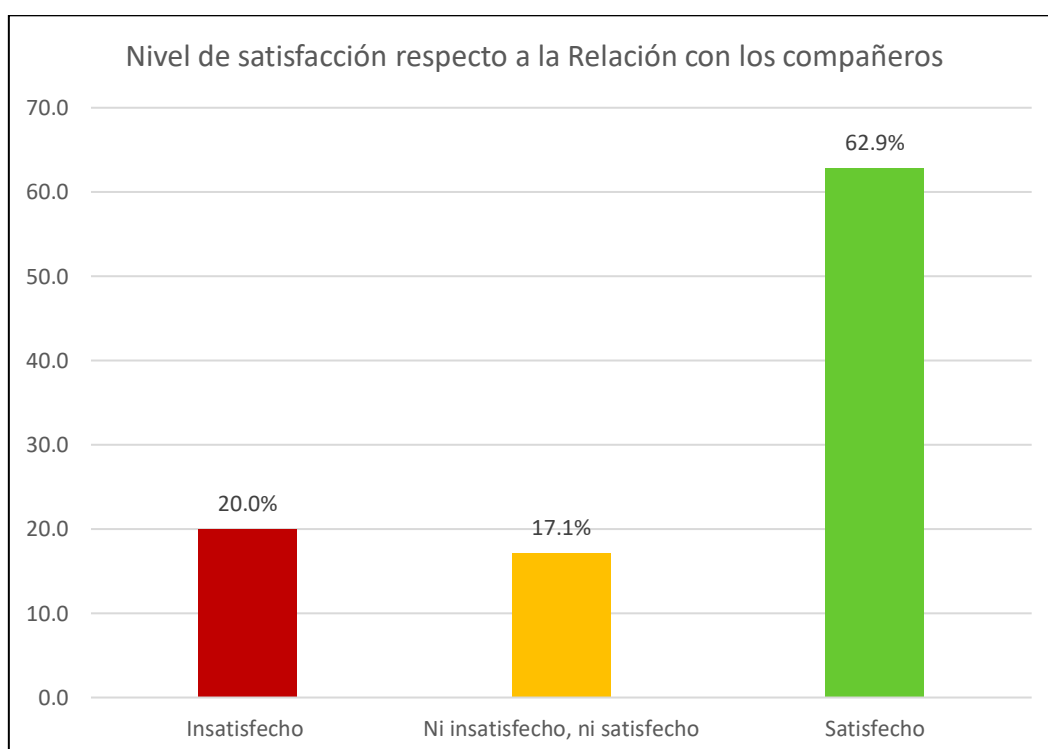
Nivel de satisfacción respecto a la Relación con los compañeros

Nivel de satisfacción respecto a la relación con los compañeros	Fi	%
Insatisfecho	7	20.0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	6	17.1
Satisfecho	22	62.9
Total	35	100.0

Nota: datos obtenidos del SPSS

Figura 7

Nivel de satisfacción respecto a la Relación con los compañeros



Interpretación

Según los resultados obtenidos, nos indican que el colaborador de la CBC Market S. A. C se considera satisfecho en un 62.9% con respecto a la relación con los compañeros; no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en un 17.1% y se consideran insatisfechos en un 20% durante el año 2023.

Tabla 8

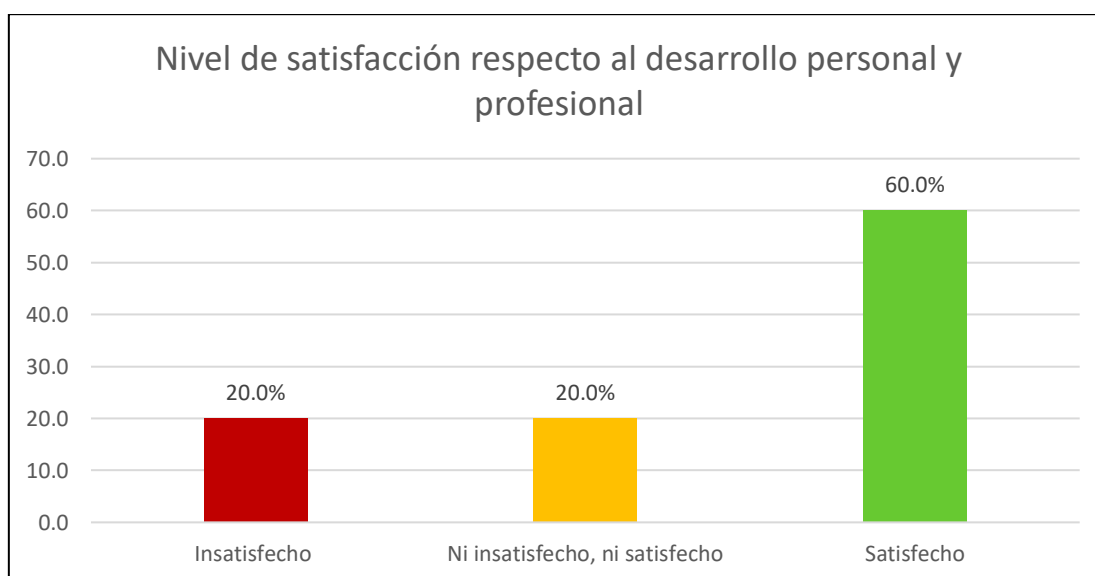
Desarrollo personal y profesional

Nivel de satisfacción respecto a desarrollo personal y profesional	Fi	%
Insatisfecho	7	20.0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	7	20.0
Satisfecho	21	60.0
Total	35	100.0

Nota: datos obtenidos del SPSS

Figura 8

Nivel de satisfacción respecto al Desarrollo personal y profesional



Interpretación

Según los resultados obtenidos, nos indican que el colaborador de la CBC Market S. A. C se considera satisfecho en un 60% con respecto al desarrollo personal y profesional; no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en un 20% y se consideran insatisfechos en un 20% durante el año 2023.

4.2. Análisis inferencial:

Tabla 9

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0.777	35	0.000
Satisfacción Laboral	0.782	35	0.000

Nota: datos obtenidos del SPSS

Interpretación

Dado a que la muestra es de 35 personas, se creyó conveniente utilizar el test de Shapiro Wilk para la normalidad. Como podemos observar, obtuvimos un p-valor de 0.00 (< 0.05) por lo que, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. De esta manera, que se concluye que los resultados no persiguen una distribución normal; en ese sentido se utilizó la prueba de Spearman para evaluar la correlación entre ambas variables.

Comprobación de la hipótesis

La hipótesis general: La motivación laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023.

Tabla 10*Correlación entre motivación y satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral	Motivación
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,856**
		N	0.000
	Motivación	Coeficiente de correlación	35
		Sig. (bilateral)	,856**
		N	0.000
			35

Interpretación

Se observa que el coeficiente de correlación es 0.856; esto quiere decir que, la motivación tiene una relación altamente positiva con respecto a la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S. A. C, 2023. También podemos observar que la significancia tiene el valor de 0.00; por lo que se acepta la hipótesis general, llegando a la conclusión de la relación significativa entre ambas variables.

Hipótesis específicas:

HE1: La motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023.

Tabla 12

Correlación de la variable satisfacción laboral y la dimensión motivación intrínseca

			Satisfacción Laboral	Motivación Intrínseca
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,825**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Motivación Intrínseca	Coefficiente de correlación	,825**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se observa que el coeficiente de correlación es 0.825; esto quiere decir que, la motivación intrínseca tiene una relación altamente positiva con respecto a la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S. A. C, 2023. También podemos observar que la significancia tiene el valor de 0.00; por lo que se acepta la primera hipótesis específica, llegando a la conclusión de la relación significativa entre la variable dos y la dimensión uno de la variable uno.

HE2: La motivación extrínseca se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el CBC Market S.A.C, 2023.

Tabla 12

Correlación de variable satisfacción laboral y la dimensión motivación extrínseca

		Satisfacción Laboral	Motivación Extrínseca
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	1.000	,847**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
	Motivación_Extrínseca	,847**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se observa que el coeficiente de correlación es 0.847; esto quiere decir que, la motivación extrínseca tiene una relación altamente positiva con respecto a la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S. A. C, 2023. También podemos observar que la significancia tiene el valor de 0.00; por lo que se acepta la segunda hipótesis específica, llegando a la conclusión de la relación significativa entre la variable dos y la dimensión dos de la variable uno.

HE3: La desmotivación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023.

Tabla 13

Correlación de la variable satisfacción laboral y la dimensión desmotivación

		Satisfacción Laboral	Desmotivación
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	1.000	,828**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
	Desmotivación	,828**	1.000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, se observa que el coeficiente de correlación es 0.828; esto quiere decir que, la desmotivación tiene una relación altamente positiva con respecto a la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S. A. C, 2023. También podemos observar que la significancia tiene el valor de 0.00; por lo que se acepta la tercera hipótesis específica, llegando a la conclusión de la relación significativa entre la variable dos y la dimensión tres de la variable uno.

4.2. Discusión de resultados:

Para contrastar los resultados, se compararon los hallazgos del presente estudio con los datos proporcionados en la introducción del mismo. Además, se integró la información con las bases teóricas de la investigación para fortalecer la discusión.

Respecto al análisis de la variable motivación laboral se obtuvo que el 68.6% de los colaboradores de la organización CB Market señalaron que tienen un nivel de motivación alto, y el 17.1% mencionó que se encuentran medianamente motivados y solo un 14.3 % menciona que su nivel de motivación es bajo. De forma similar, en el análisis de las dimensiones motivación intrínseca y extrínseca prevalece el nivel alto. Flores & Álvarez (2022) afirman que la motivación es un componente psicológico que inspira a los colaboradores a sentirse en compromiso con los objetivos deseados por la Empresa. Se puede establecer que la compañía estimula

a sus colaboradores con diferentes tipos de reconocimientos para que el personal se sienta comprometido y motivado; sin embargo, esta no es condicionante para que sean productivos laboralmente puesto que nacen de ellos mismos. Geraldo (2021).

Entre los hallazgos se encontró coincidencia con la investigación de Talavera et al. (2021), aunque en grado menor el estudio presentó una correlación positiva débil entre la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, con respecto a la primera variable los colaboradores de la Municipalidad de Puno afirmaron que se encuentran medianamente motivados (98.7%). De igual manera Montes y Díaz (2019) obtuvieron como resultado que la asociación de las variables motivación y satisfacción laboral influyen positivamente en el desempeño laboral. En ese sentido, Pedraza (2020) afirma que ambos componentes son claves para la gestión de recursos humanos.

En relación al análisis de la variable satisfacción laboral se identificó que el colaborador de la CBC Market S. A. C se considera satisfecho en un 71.4%, no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en un 14.3% y se consideran insatisfechos en un 14.3% durante el año 2023. De igual forma al examinar las dimensiones de la variable dos: retribución económica, condiciones físicas en el entorno laboral, relación con los compañeros, desarrollo personal y profesional predomina un nivel alto de satisfacción. Gallardo (2022) afirma que el sentirse el trabajador satisfecho se convierte en un embajador de marca dentro como fuera de la organización, además al contar con un empleado feliz, este será leal con sus objetivos por lo tanto hará un esfuerzo por cumplir con las metas de la organización.

Estos resultados contradicen al trabajo de Montes y Díaz (2019) puesto que se sus resultados arrojaron que solo el 10% del personal del Hospital de Ayacucho presenta un nivel de satisfacción alto, mientras que la mayoría coincide en tener una mediana satisfacción laboral. De igual manera, Moreno (2022) respecto a las dimensiones consideradas variable demuestra que los empleados-docentes se encuentran solo algo satisfechos en relación de los factores: ergonomía laboral, ambiente físico, relaciones con sus superiores y otros. Sabastizagal, et al. (2020). Actualmente las empresas buscan otras formas no monetarias de satisfacer las necesidades de los empleados, con la finalidad de poder mantener interés en las

actividades que desarrollan las personas en un lugar de trabajo, que tengan efectos positivos, que no sean muy costosos para la empresa y que sean bien utilizados por las personas.

En el análisis inferencial; de los resultados obtenidos se ha comprobado que existe una relación altamente positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023, cuyo valor arrojó un 0.856 coeficiente de correlación de Spearman que da por aceptada la hipótesis general y respalda que ambas variables guardan una fuerte relación entre sí. Por ello, es crucial que las organizaciones tomen en cuenta estos factores que son determinantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este hallazgo coincide con la investigación de Cubas (2023), Como última tabla a analizar se tiene a la 9, donde se encontró que, la correlación entre estas variables es de 0.932, resultando un valor positivo y significativo. Al respecto se concluye que ha mayor incremento de la motivación, mejor será la satisfacción laboral, y viceversa. Ambas son los factores que impulsan a rendir más ya que se siente contento en el puesto de trabajo en el que se encuentran; por tanto, realizan sus funciones eficientemente. Marín y Plasencia, 2017.

De manera similar, concuerda con el análisis realizado por Obando (2023), Obando (2023) donde se determinó la vinculación entre ambas variables; los resultados se analizaron con la prueba rho de Spearman, que contrastó la conexión entre ambas variables por medio de su significancia bilateral igual a $0.000 < 0.05$, y un coeficiente de correlación igual a 0.901. Este valor indica que cuando existe motivación el trabajador se siente satisfecho en el desempeño de las tareas que le asignan, por ello, involucrar en las actividades y políticas empresariales al empelado permitirá tener sentimientos de utilidad, y de identificación con su empresa.

Además, respalda los hallazgos de Lara (2024) los resultados de la investigación concluyeron la relación significativa moderada y significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, alcanzando una correlación de 0,717. se puede precisar la importancia de una relación positiva entre la motivación laboral y la satisfacción con la participación, ya que un colaborador que se sienta parte de las

decisiones de una empresa, se identifica más con ella y crece su motivación por seguir haciendo bien las cosas, puesto que lo toman en cuenta.

Se constató que la dimensiones motivación intrínseca y extrínseca guarda correlación sustancial con la satisfacción laboral. Este hallazgo es respaldado por $p < 0,00$ y un Rho de 0,847, asimismo un $p < 0,00$ y un Rho de 0,825; ambos indican una asociación altamente positiva entre dichas variables. En consecuencia, los resultados sugieren que mejorando las dimensiones motivación intrínseca y extrínseca permitirá que el colaborador en la empresa focalice su atención en cumplir sus funciones.

Se hallaron algunas coincidencias con la investigación de Talavera y Calcina (2021), según el factor extrínseco (higiénico), se tiene que la mayor proporción de trabajadores de ambos sexos se encuentra medianamente motivado (75,0%), seguido por el grupo altamente motivado (25,0%). Los factores de mayor promedio fueron: Políticas de la empresa (13 %), condiciones de trabajo (8,2 %) y salario (9,2%) respectivamente y respecto al factor intrínseco (motivacional), la mayor proporción de trabajadores de ambos sexos se encuentra medianamente motivado (93,4%), seguido por el grupo altamente motivado (6,6%). Los factores de mayor promedio fueron: Responsabilidad (11,5%) y reconocimiento profesional (9,4%) respectivamente. Plantean que la atención a la sostenibilidad interna u orientada a los empleados podría ser una vía fructífera para fomentar mejoras del entorno de trabajo físico y psicológico de los empleados, como la salud y la seguridad de los empleados, la conciliación de la vida laboral y familiar y la formación y el desarrollo, con el fin lograr la satisfacción laboral.

Asimismo, Montes y Díaz (2018), en su resultado de investigación reflejó que las fuentes de motivación extrínseca son las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo.

De igual forma, Borbon, Arbizú y García (2017) El ambiente laboral, de los factores extrínsecos (seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías diseño del puesto variedad en las tareas) con la forma de hacer su trabajo, así como los beneficios de crecimiento dentro de la empresa son puntos que marcan el

desempeño de la empresa en conjunto. Así, contando con empleados contentos con motivación personal por mejorar en su empleo conllevará al incremento en los niveles de productividad y competitividad de la empresa. Alcívar et al. (2018) concuerda la importancia de motivar para satisfacer al trabajador y por ende mejorar la productividad de los empleados. Por lo tanto, es imperativo que las organizaciones sepan cómo mantener satisfechos a sus empleados para lograr un ambiente laboral más productivo y positivo.

De igual forma se han encontrado correspondencia con el estudio de Pizarro et al. (2019) puesto que destaca componentes organizacionales para motivar: el reconocimiento de horas extras y de los jefes, la comunicación efectiva, el apoyo de la alta dirección y la oportunidad del perfeccionamiento profesional son puntos que destacan en la investigación como causas que coadyuvan a sentirse insatisfechos si no son tomados en cuenta por la organización.

Por último, se halló una fuerte relación entre la desmotivación y satisfacción laboral, el coeficiente de correlación es 0.828; lo que resulta una relación altamente positiva con respecto a la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S. A. C, 2023. También podemos observar que la significancia tiene el valor de 0.00; por lo que se acepta la tercera hipótesis específica. El trabajo de Pachas (2020) guarda cierta coincidencia con los resultados obtenidos. El Rho de Spearman encontrado fue de 0.34, comprobándose que existe una relación significativa entre desmotivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo de Ica. Chiavenato (2000) sobre la motivación del individuo en su rendimiento laboral, menciona que, según el nivel de motivación o desmotivación, la persona mostrará su satisfacción laboral que a su vez es considerado como un factor determinante para la productividad de la organización, concepto que es acorde con los resultados obtenidos por la investigación. Al respecto, Chuta & Huahuachampi (2022) Las causas de la desmotivación suelen guardar relación con la falta de reconocimiento, el trabajador busca que la empresa tenga presente el esfuerzo que amerita el desarrollo de sus funciones y que este sea reconocido; sin embargo, el nulo reconocimiento obliga al colaborador a actuar de manera deficiente que afecte la productividad de la empresa. Asimismo, la ausencia de información y retroalimentación, los salarios inadecuados, miedo al

fracaso, la ausencia de desafíos, el cansancio, la inestabilidad laboral y las políticas empresariales forman parte de las razones por la que el empleado se encuentre desmotivado.

Asimismo, Alvino (2018) según estudios algunas de las causas o incidencia por el cual se genera la desmotivación laboral son las siguientes: la falta de reconocimiento muchas veces somos responsables de la invisibilidad del trabajador, falta de expectativas de cambio, avanzar en políticas de recursos humanos orientadas a que todos los trabajadores sepan de qué forma promocionar con procesos transparentes basados en criterios objetivos de desempeño, qué habilidades y logros requiere cada puesto mantendrá la motivación en alto. Capacitación, formación: La optimización metodologías a los que las empresas deben someterse implica una continua actualización de conocimientos por parte de las plantillas. La poca autoconfianza para abordar nuevas tareas debido a la falta de formación puede ser una de las razones que desencadene la desmotivación. Muchas de los mencionados son las actividades por la cual de genera la desmotivación, la mayoría de ellos siempre realizan horas extras, a decisión de cada trabajador, pero estas actividades hacen que el trabajador se agote y en consecuencia con el pasar del tiempo se genere la desmotivación laboral.

V. CONCLUSIONES:

- 1.** Se determinó que la correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0.05 y coeficiente de correlación de 0,856, lo que indica que la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa CBC Market S.A.C 2023; por ello, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- 2.** La correlación de Rho de Spearman, obtuvo un nivel de significancia menor que 0.05 y coeficiente de correlación de 0,825; lo que indica que la dimensión motivación intrínseca presenta una relación significativa alta con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa CBC Market S.A.C 2023; destacando que al mejorar la dimensión motivación intrínseca en la empresa conllevará a que la satisfacción laboral sea más creciente.
- 3.** Por medio del análisis de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0.05 y coeficiente de correlación de 0,847; lo que señala que la dimensión motivación extrínseca presenta una relación significativa con la satisfacción laboral de la empresa CBC Market S.A.C. 2023; destacando que al mejorar la dimensión organización del trabajador en la empresa esto conllevará a que las competencias laborales de los colaboradores se fortalezcan.

VI. RECOMENDACIONES:

Al identificar que la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa CBC MARKET S.A.C 2023, se recomienda a la Dirección de Recursos Humanos de la organización implementar políticas de talento corporativo para retener al colaborador, previamente identificando los puntos álgidos que conllevan a la desmotivación del trabajador.

Al identificarse que la dimensión de motivación intrínseca se relaciona con la satisfacción laboral, se recomienda a la empresa, que desarrolle programas de capacitación continua y asesoramiento profesional, de tal manera que el empleado sienta que se preocupan por las necesidades laborales del trabajador.

Al destacar que la dimensión motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral, se recomienda a la organización desarrollar un sistema de recompensa (incentivos monetarios, tiempo libre, reconocimiento como empleado del mes), que se aplique por el cumplimiento de metas alcanzados, de tal manera que se reconozca el esfuerzo del empleado con mayor rendimiento; esto se traducirá en lograr trabajadores más motivados por alcanzar los objetivos a corto plazo de la empresa.

REFERENCIAS

- Afolabi, A., Senaka, F., y Bottiglieri, T. (2018). The e Nivel de Satisfacción Laboral affect of organisational factors in motivating healthcare employees: a systematic review. *British Journal of Healthcare Management*, 24(12), 603-612. <https://doi.org/10.12968/bjhc.2018.24.12.603>
- Aguirre E., Calvache M., y Osejo D. (2019). Prueba Psicométrica MEIL: Motivación Extrínseca e Intrínseca en el Contexto Laboral. *Revista Criterios*, 26(2), 35-59. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/26.2-art2>.
- Alcalde C., Tiznado W. (2022). *El Impacto en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur, durante la pandemia del Covid 19* [Tesis de pregrado] Repositorio institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16165>
- Adco J. (2023): Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno, 2021-2022. *Revista De Pensamiento Crítico Aymara*, 4(2), 39-50. <https://doi.org/10.56736/2023/65>
- Alcivar, B., Carranza, M. y Márquez J. (2023). Evaluación de la motivación y la satisfacción laboral en la cooperativa ahorro-crédito lucha campesina. *Revista Purid*. 7(4) 18. doi 10.37073/puriq.5.492.
- Alvino, E. (2028). *Incidencia y Prevalencia de Desmotivación Laboral en el Área de Producción de una Mype*: [tesis de pregrado]. Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/23942>.
- Arana C. y Leandro M. (2022). *Revisión documental de la satisfacción laboral*. [tesis de pregrado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/5768>
- Arbi, J. (2020) Motivación intrínseca en los trabajadores de una cadena de cafeterías en Miraflores-2020. [Tesis de Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Charleux, F. (2016). *Motivar y animar equipos en trabajo social: guía muy práctica*. Madrid, Spain: Narcea Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/udch/46255?page=10>.
- Chavenato, I. (2007). *Teoría General de la Administración*. Impresores Encuadernadores, S.A. de C.V. Tlalnepantla, Edo. de México
- Chiang, M., Hidalgo, J. y Gómez N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), pp. 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chinchay, L., Cusicanqui I., Martínez R., Valdiviezo R. (2020). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima. *Innova Research Journal*. Vol. 7, No.1 pp. 77-95. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1942>.
- Chuta, J., y Huahuachampi, M. (2022). Principales causas de desmotivación en los trabajadores operativos de 4 empresas retail de Arequipa en el año 2021, [Tesis de Pregrado], Universidad Nacional de San Agustín.
- Fernández A., De Rutte J., y Suárez E. (2023). Productividad y Motivación laboral en el personal de la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, Amazonas. *Horizonte Empresarial*. 10(1),282.299. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2492>.
- Fernández, S. (2021) *Motivación laboral y compromiso institucional de los colaboradores en el Hospital Las Mercedes, Chiclayo*. [Tesis de pregrado] Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78442>
- Fernandez, R., Avello, R., Palmero, D. Sanchez, S. y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las

- investigaciones científicas. *Revista cubana de medicina militar*, 48(2).
doi:<http://orcid.org/0000-0001-5316->
- Gamboa, E. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista dilemas contemporaneos*, 5(2).
- Gómez S. (2019). *Coaching de equipos*. 1. Málaga, España, Editorial ICB.
Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/udch/225273?page=15>
- Hellriegel, D; Jackson, S. y Slocum, J (2015). *Administración: Un Enfoque Basado en Competencias. Administration: A Competency-Based Approach*. Décima 11na Edición Cengage Learning Editores, S.A. Mexico.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera D., Figueroa E., Villarreal F. (2022) La Motivación y su correlación con el reconocimiento laboral enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México. *Hitos de Ciencias Económicas*. Vol. 28 Núm. 82 (2). <https://doi.org/10.19136/hitos.a28n82.5273>.
- Hurtado, J. (2012). El proyecto de investigación: comprensión investigación holística de la metodología y la investigación (7ma ed.). Caracas: Fundación Sypal servicios y proyecciones para América Latina.
- Bernal, I., Flores, A. J., & Álvarez Herrera, M. (2022). Motivación y satisfacción laboral factores de éxito organizacional. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 90–100. <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-250>.
- Macías, C. y Vanga M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, ISSN-e 2477-9423, ISSN 1315-9984, Vol. 26, N°. 94, 2021, págs. 548-567.
- Madero S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, (3). 43-46. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

- Marín H. y Plasencia M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte* vol.17, <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- Martínez, R. y Tello D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021*. [Tesis de pregrado]. Universidad Continental. Huancayo Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/11578>
- Merchán, A., Maldonado, M. y Vera, A. (2022) Teorías de Motivación y su relación en el ámbito laboral. Universidad de Guayaquil. Vol. 10 No. 2, *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, agosto, 2022. Ecuador.
- Mijares, K. y Escalante, G. (Dir.) (2018). Clima organizacional y motivación en el trabajo desde la perspectiva de los trabajadores: caso de estudio: dirección ejecutiva de talento humano en una Empresa Petroquímica. Municipio Valencia, Estado Carabobo (). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/udch/120058?page=23>.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), e005. Epub 18 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>.
- Perdono R. (2021). Motivación intrínseca y extrínseca hacia la clase de educación física en escolares. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33375/1/est.perdomo%20cruz%20renato%20omar%20tesis.pdf>
- Ramos, P. (2015). *Dirección de equipos de trabajo: liderazgo y motivación* (2ª. ed.). Málaga, Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/udch/105616?page=202>.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N. y Rozo, A. (2018). Impact of work motivation in the organizational climate and interpersonal relationships in

health sector officials. *Espacios*, 39(16).
doi:<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riyanto, S., Endrey, E. y Herlisha, E. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3). doi:10.21511/ppm.19(3).2021.14

Rodríguez Estrada, M. (2014). Motivación al trabajo (2ª. ed.). México, Mexico: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/udch/39617?page=35>.

Rodriguez, M., Segura, E., Melchor D., Moreno, R., y Montalvo, J.(2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*. Vol 41 (43) 2020. Art. 5. doi: 10.48082/espacios-a20v41n43p05

Romero E. (2023) *Motivación extrínseca y rotación laboral en un Call Center*, Lince, 2023 [tesis de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.

Rosas A. (2017). *Motivación y Satisfacción Laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social* [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9092>.

Sabastizagal I., Astete Jonh, y Benavides F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 37(1),32-40 doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.459

Sánchez, H. & Reyes, C. (2018). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Universitaria.

Torre Batista, Y. (2009). Un acercamiento a la motivación laboral en la Cuba de hoy. Santa Fe, Argentina, Argentina: El Cid Editor. *Apuntes*. 16 (8). 53-54. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/udch/28077?page=6>.

Transmote, P. y Maldonado, D. (2022). Analysis of intrinsic and extrinsic motivation of human talent in school organizations. *Gestion et Production. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 4(6). doi:<https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/36/59>.

ANEXOS

Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autor)

Yo, Flavio Joaquin Saavedra Cruzado, identificado con DNI N°45152779, en condición de bachiller de la Escuela Profesional de Administración y Finanzas, dejo constancia que el tema a elaborar en la tesis que lleva por título "Motivación y satisfacción laboral en el colaborador de la empresa CBC Market S.A.C, 2023." es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis fue elaborado por mi persona y no existe copia de ninguna tesis naturaleza, en especial de otro documento de investigación (revistas, textos, tesis u otros).

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido identificadas en el presente trabajo de investigación.



Flavio Saavedra Cruzado
DNI 45152779

Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)

DECLARACION DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACION

Yo, Mg. Luis Alberto Elera Vilela, asesor de la Escuela de Administración y Finanzas; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para nivel de pregrado, según la directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo título es: "Motivación y satisfacción laboral en el colaborador de la empresa CBC Market S.A.C, 2023."; presentado por el estudiante Flavio Joaquín Saavedra Cruzado.

Se deja Constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **XXX** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Chiclayo 15 de mayo del 2024

Mg. Luis Alberto Elera Vilela

DNI N°16538660

Anexo 3. Consentimiento informado

Yo, JOSÉ ANTONIO CONTRERAS ALFARO

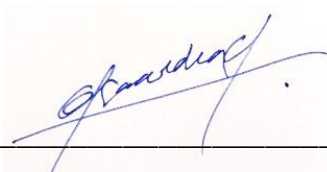
Reconozco que la información otorgada por el investigador para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, reconozco haber sido informado (a) de manera clara, precisa y oportuna por el investigador **Flavio Joaquin Saavedra Cruzado** de la finalidad de la presente investigación titulada: MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL COLABORADOR DE LA EMPRESA CBC MARKET S.A.C, 2023.

Teniendo por objetivo: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa CBC MARKET S.A.C 2023.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario.

<input checked="" type="checkbox"/>	ACEPTO
<input type="checkbox"/>	NO ACEPTO



Investigador
Flavio Saavedra Cruzado Fernández



Colaborador de la empresa CBC
MARKET S.A.C

Anexo 4

INDICACIONES

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.



Motivación						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Motivación Intrínseca					
01	Siento que la Empresa se preocupa por mi bienestar laboral.					
02	Estoy convencido que mi rendimiento en el trabajo me permitirá ascender profesionalmente.					
03	Me siento comprometido con la Empresa					
04	La Empresa me permite actuar con autonomía y libertad.					
05	Considero que el trabajo que desempeño es importante para la organización.					
06	Me siento capacitado para asumir cargo de mayor jerarquía					
07	La empresa me permite actuar con autonomía y libertad.					
	Motivación Extrínseca					
08	Mis opiniones son considerados por mi Jefe superior.					
09	La Empresa tiene una política de puertas abiertas a sus colaboradores					
10	Cuando se presenta una vacante disponible, la organización invita a sus empleados a postular en una convocatoria interna.					
11	Para el desempeño de mis actividades cuento con herramientas tecnológicas modernas.					

12	Considero que la empresa me proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de mi trabajo.					
13	Mi jefe me felicite por la función que desempeño en la Empresa.					
14	La Empresa promueve sus valores y principios a los trabajadores.					
	Desmotivación					
15	El excesivo trabajo que tengo me está agotando mentalmente					
16	Usualmente me quedo fuera del horario de trabajo para terminar mis labores.					
17	Algunas veces me siento frustrado porque no logro concluir y/ o solucionar las tareas que se me encomienda.					
18	A menudo no me siento comprometido con mis laborales.					
19	La Empresa no reconoce las horas extras que realizo.					
20	Siento que mi jefe no me motiva laboralmente.					

**Cuestionario para medir la satisfacción laboral en el colaborador de la
Empresa CBC Market S.A.C**

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene por objetivo identificar lo que la institución en la cual trabaja les ofrece a sus colaboradores. La encuesta es anónima para lo cual solicito que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

INDICACIONES

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.

Satisfacción laboral						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Retribución económica					
01	La remuneración que recibo es acorde al trabajo que realizo					
02	Recibo premios y/o incentivos económicos por parte de la empresa					
03	Trimestralmente la Empresa reconoce económicamente al personal con un alto nivel de productividad.					
04	La Empresa reconoce los días feriados que se trabaja.					
	Condiciones físicas en el entorno laboral					
05	Las oficinas son amplias y me permite trabajar cómodamente					
06	El mobiliario que se encuentra en mi oficina es ergonómico.					
07	La empresa presta condiciones de seguridad para realizar mi trabajo					
08	La iluminación en la oficina es adecuado para desempeñar mis funciones.					
09	Hay una correcta ventilación en el espacio que ocupo.					
10	Los servicios higiénicos están próximos a mi oficina.					
	Relación con los compañeros					
11	Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento.					
12	Existe un ambiente de cordialidad entre compañeros.					
13	Cuando no comprendo un tema laboral me siento en confianza de pedir orientación a un compañero de trabajo.					

14	En la oficina celebramos los cumpleaños y días festivos.					
15	Manejamos una comunicación horizontal entre los miembros del área.					
16	En decisiones importantes la Empresa informa de manera rápida y oportuna.					
	Desarrollo personal y profesional					
17	La empresa me capacita para desarrollar mejor mi trabajo.					
18	El trabajo que realizo me permite adquirir nuevos conocimientos y progresar Las herramientas de trabajo son las adecuadas.					
19	Me brindan la facilidad de realizar mi trabajo de acuerdo a mi criterio					
20	La Empresa involucra a los colaboradores ante problemas corporativos que pudieran presentarse.					

Anexo 5. Juicio de Expertos

Experto 1

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

FICHA TÉCNICA / OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : Mg. Adm. Daniel Jesús Castro Vargas
1.2 Cargo : Docente
1.3 Institución o centro laboral : Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario
1.5 Título de la investigación : Motivación y satisfacción laboral en el colaborador de la empresa CBC Market S.A.C, 2023.
1.6 Autor : Bach. Flavio Joaquín. Saavedra Cruzado

II. ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está expresado con un lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de la investigación				X	
Organización	Se denota organización lógica					X
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad				X	X
Intencionalidad	Adecuado para valorar multiaspectos de la cultura organizacional				X	X
Consistencia	Sustentados en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
Metodología	Responde a los propósitos de la investigación					X
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

96%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Chiclayo, 30 noviembre de 2023

Mg. Adm. Daniel Castro Vargas

Experto 2

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

FICHA TÉCNICA / OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : Mg. Andrés Lucio Chuquiruna León
1.2 Cargo : Docente
1.3 Institución o centro laboral : Universidad Particular de Chiclayo
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario
1.5 Título de la investigación : Motivación y satisfacción laboral en el colaborador de la empresa CBC Market S.A.C, 2023.
1.6 Autor : Bach. Flavio Joaquín. Saavedra Cruzado

II. ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está expresado con un lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de la investigación				X	
Organización	Se denota organización lógica					X
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar multiaspectos de la cultura organizacional					X
Consistencia	Sustentados en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
Metodología	Responde a los propósitos de la investigación					X
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

98%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Chiclayo, 21 noviembre de 2023

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios-FACEN



Mg. Andrés L. Chuquiruna León

Experto 3

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

FICHA TÉCNICA / OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : Mg. Manuel Antonio Velasquez Pinillos
1.2 Cargo : Docente
1.3 Institución o centro laboral : Universidad Particular de Chiclayo
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario
1.5 Título de la investigación : Motivación y satisfacción laboral en el colaborador de la empresa CBC Market S.A.C, 2023.
1.6 Autor : Bach. Flavio Joaquín. Saavedra Cruzado

II. ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está expresado con un lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de la investigación				X	
Organización	Se denota organización lógica					X
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar multiaspectos de la cultura organizacional					X
Consistencia	Sustentados en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
Metodología	Responde a los propósitos de la investigación					X
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

97%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Chiclayo, 21 noviembre de 2023


CPCC. Manuel A. Velásquez Pinillos
Mat. 04-1356
CONTADOR

Anexo 6. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
Problema general ¿Cómo se relaciona la motivación con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A..C, 2023?	Objetivo general Determinar la relación de la motivación con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023	Hipótesis general La motivación laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023.	Variable independiente: Motivación laboral	Motivación intrínseca Motivación extrínseca Desmotivación
Problemas específicos <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca con la satisfacción laboral en la CBC Market S.A.C., 2023 ¿Cómo se relaciona la motivación extrínseca con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S. A.C, 2023 ¿Cómo se relaciona la demotivación con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C., 2023? 	Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación de la motivación intrínseca con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023 Indicar la relación de la motivación extrínseca con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023 Establecer la relación de la desmotivación con la satisfacción laboral en el en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023. 	Hipótesis específicas <ul style="list-style-type: none"> La motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023. la motivación extrínseca se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el CBC Market S.A.C, 2023. La desmotivación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el colaborador de la CBC Market S.A.C, 2023 	Variable dependiente: Satisfacción laboral	Retribución económica Condiciones físicas en el entorno de trabajo Relación con los compañeros Desarrollo personal y profesional.

Anexo 7 Matriz de operacionalización:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Motivación	Hellrieguel, Jackson & Slocum (2015). La motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas.	La variable se medirá en función de la motivación intrínseca, extrínseca y desmotivación	Motivación intrínseca	Factores personales internos, sentimiento de pertenencia, participación en la Empresa, Desafíos y competencias laborales	Escala ordinal.
			Motivación extrínseca	Comunicación entre organization Políticas institucionales, mejora profesional	
			Desmotivación	Estrés laboral, falta de compromise.	
Variable dependiente: satisfacción laboral	Rodríguez et al. (2020) La satisfacción laboral es un estado emocional positivo producto de la percepción subjetiva de los individuos en la organización. Es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia la situación de trabajo y se determina por factores personales (como las características psicológicas, sociológicas y culturales) y no personales (fuera del control de las personas y que dependen de la organización y del entorno).	Se considera las dimensiones: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, relaciones con los compañeros, recompensas, desarrollo personal y profesional en el trabajo.	Retribución económica	Incentivos monetarios	Escala ordinal
			Condiciones físicas en el entorno de trabajo	Ambientes ergonómicos, adecuado espacio de trabajo, , máquinas y equipos adecuados	
			Relación con los compañeros	Confianza entre compañeros, reuniones extralaborales, Comunicación interna	
			Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de competencia profesional y personal, toma de decisiones, capacitación en formación de desarrollo personal	