



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A.,
PROVINCIA CUSCO – 2021”**

PRESENTADO POR:

Bach. Flor de María Rivera Palomino

Para optar el título profesional de
Licenciado en Administración

ASESOR:

Mg. Carlos Javier Pérez Candiotti

CUSCO-PERÚ

2021



RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Provincia Cusco – 2021. En tanto a la metodología la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental y con un alcance de investigación correlacional. La población estuvo conformada por 120 trabajadores de las 8 agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., distribuidas en la Provincia del Cusco; asimismo, la muestra fue de 120 trabajadores. Para la recolección de datos se empleó la encuesta en escala de Likert, para evaluar la fiabilidad del instrumento se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna alfa de Cronbach, resultando 0,879 para los ítems considerados en la variable motivación laboral y 0,890 para los ítems de la variable satisfacción laboral, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos. Se procesó los datos en Excel y SPSS.

Finalmente, se llegó a los siguientes resultados, en relación a la variable motivación, el 40% de los encuestados consideran que los factores motivacionales en los trabajadores son regulares y el 39.2% consideran que es bajo, concluyendo que los trabajadores no se sienten motivados para realizar sus labores en la empresa. En relación a la variable satisfacción laboral se registró que el 65.8% muestra un nivel bajo de satisfacción en el trabajo, el 20% de los trabajadores indican que el nivel satisfacción es regular, el 10% de los trabajadores consideran que se sienten satisfechos en el trabajo, el 2.5% consideran que el nivel satisfacción es muy alto, lo que indica que los trabajadores no se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo. Finalmente, se concluyó que, si existe una relación positiva moderada entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, ya que se cuenta con una correlación de 0.598. Demostrando que mientras mejor se gestione la motivación laboral de los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que logren los trabajadores, lo que a su vez se reflejara de manera positiva en el logro de los objetivos organizacionales.

Palabras claves: Motivación laboral, satisfacción laboral.



ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between motivation and job satisfaction in workers of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa SA, Cusco Province - 2021. Regarding the methodology, the research had a quantitative approach, with a non-experimental research design and with a correlational research scope. The population was made up of 120 workers from the 8 agencies of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., distributed in the Province of Cusco; likewise, the sample consisted of 120 workers. For data collection, the Likert scale survey was used, to evaluate the reliability of the instrument, the statistical technique Cronbach's alpha Internal Consistency Index was applied, resulting in 0.879 for the items considered in the work motivation variable and 0.890 for the items of the job satisfaction variable, which is why it is established that the instrument is reliable for data processing. The data was processed in Excel and SPSS.

Finally, the following results were reached, in relation to the motivation variable, 40% of those surveyed consider that the motivational factors in workers are regular and 39.2% consider that it is low, concluding that workers do not feel motivated to carry out their work in the company. Regarding the job satisfaction variable, it was recorded that 65.8% show a low level of job satisfaction, 20% of the workers indicate that the level of satisfaction is regular, 10% of the workers consider that they feel satisfied in the job. 2.5% consider that the level of satisfaction is very high, which indicates that workers are not satisfied in their jobs. Finally, it was concluded that, if there is a moderate positive relationship between job motivation and job satisfaction, since there is a correlation of 0.598. Demonstrating that the better the labor motivation of the workers is managed, the greater the job satisfaction that the workers achieve, which in turn will be reflected in a positive way in the achievement of the organizational objectives.

Keywords: Work motivation, work satisfaction.