



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Factores de higiene según Frederick Herzberg y satisfacción laboral de los  
servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 11  
de Cajatambo, 2022**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**

**Autor**

**Américo Enrique Mazuelos Misajel**

**Asesor**

**Mg. Sergio Rafael Mazuelos Cardoza**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## ESCUELA DE POSGRADO

### INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
<b>Américo Enrique Mazuelos Misajel</b>	<b>80618440</b>	<b>28-11-2023</b>
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
<b>Sergio Rafael Mazuelos Cardoza</b>	<b>15721713</b>	<b>0000-0002-7914-9208</b>
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
<b>Viviana Inés Vellón Flores</b>	<b>15596783</b>	<b>0000-0001-6611-7218</b>
<b>Jesús Jacobo Coronado Espinoza</b>	<b>15591398</b>	<b>0009-0008-7555-0409</b>
<b>Rey Lelis Bautista Juan de Dios</b>	<b>15596695</b>	<b>0000-0002-0463-5682</b>

# FACTORES DE HIGIENE SEGÚN FREDERICK HERZBERG Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 11 DE CAJATAMBO, 2022.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3%

2

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

2%

4

[repositorio.unjfsc.edu.pe](https://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

5

[repositorio.upch.edu.pe](https://repositorio.upch.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorio.uigv.edu.pe](https://repositorio.uigv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[repositorio.untumbes.edu.pe](https://repositorio.untumbes.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

**FACTORES DE HIGIENE SEGÚN FREDERICK HERZBERG Y  
SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA  
LOCAL N° 11 DE CAJATAMBO, 2022.**

**AMERICO ENRIQUE MAZUELOS MISAJEL**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: SERGIO RAFAEL MAZUELOS CARDOZA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
HUACHO  
2022**

## **DEDICATORIA**

A mi familia que fueron los que cada día me ayudaron para sacar adelante este proyecto de estudios. A mis profesores quienes tuvieron la paciencia y compromiso de transmitirme sus conocimientos. A todos los que de alguna manera me apoyaron para lograr este proyecto el cual hará de mí un ser más culto y útil a la sociedad

*Américo Enrique Mazuelos Misajel*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro creador, por darme vida y haber llegado hasta aquí. A mi familia, por su apoyo en todo momento. A mis docentes, por su apoyo incondicional y me ayudaron a culminar este proyecto.

*Américo Enrique Mazuelos Misajel*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>6</b>

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>21</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>25</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>25</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>25</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>25</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>27</b>

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>29</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>29</b>



3.2.2	Muestra	29
3.3	Técnicas de recolección de datos	29
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	30
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS</b>		
4.1	Análisis de resultados	31
4.2	Contrastación de hipótesis	47
<b>CAPÍTULO V</b>		
<b>DISCUSIÓN</b>		
5.1	Discusión de resultados	53
<b>CAPÍTULO VI</b>		
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
6.1	Conclusiones	55
6.2	Recomendaciones	56
<b>REFERENCIAS</b>		<b>57</b>
7.1	Fuentes documentales	57
7.2	Fuentes bibliográficas	57
7.3	Fuentes hemerográficas	59
7.4	Fuentes electrónicas	60
<b>ANEXOS</b>		<b>1</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre los factores de higiene según Frederick Herzberg y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022. **Material y método:** la investigación corresponde un diseño no experimental y de corte transversal, debido que se estudiará las variables Factores de Higiene de Frederick Herzberg y Satisfacción Laboral en su forma innata, vale decir sin generar alguna manipulación deliberada; además, se recolectarán los datos en un solo momento determinado. De los datos recopilados, posteriormente serán organizados y procesados utilizando el software estadístico SPSS versión 25.0 para generar análisis de la información en nivel descriptivo de las variables y sus dimensiones, expresados mediante tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos. **Resultados:** El estudio sostuvo que el sueldo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022, con un valor de 0.440. Este resultado es respaldado por Velásquez (2022), quien evidenció que la motivación extrínseca se relaciona positivamente con la productividad de los trabajadores de una institución estatal. **Conclusión:** Con un nivel de significancia (0.000) menor a 0.05 y una correlación alta y notable de 0.802, se resuelve que los factores de higiene según Frederick Herzberg se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

Palabras clave: Satisfacción laboral, manipulación, administrativos.

## **ABSTRACT**

Objective: To determine the relationship between the hygiene factors according to Frederick Herzberg and the job satisfaction of the administrative servers of the Local Educational Management Unit No. 11 of Cajatambo, 2022. Material and method: the research corresponds to a non-experimental design and of cross section, because the variables Frederick Herzberg's Hygiene Factors and Job Satisfaction will be studied in their innate form, that is, without generating any deliberate manipulation; In addition, the data will be collected at a single determined moment. From the data collected, they will later be organized and processed using the statistical software SPSS version 25.0 to generate analysis of the information at a descriptive level of the variables and their dimensions, expressed through frequency distribution tables and statistical graphs. Results: The study maintained that the salary is positively related to the job satisfaction of the administrative servers of the Local Educational Management Unit No. 11 of Cajatambo, 2022, with a value of 0.440. This result is supported by Velásquez (2022), who showed that extrinsic motivation is positively related to the productivity of workers in a state institution. Conclusion: With a significance level (0.000) less than 0.05 and a high and notable correlation of 0.802, it is resolved that the hygiene factors according to Frederick Herzberg are positively related to the job satisfaction of the administrative servers of the Local Educational Management Unit No. 11 of Cajatambo, 2022.

Keywords: Job satisfaction, handling, administrative.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas son organizaciones que producen bienes y/o prestan servicios con el objetivo de obtener ganancias. Para lograr el éxito esperado, deben crear procesos y planes estratégicos que les ayuden a alcanzar las metas propuestas. Por eso es importante considerar que el recurso humano es de gran importancia.

Las empresas están cada vez más interesados en conocer los niveles de satisfacción laboral y productividad de sus empleados. De hecho, niveles más altos de estas variables conducirán a un mejor desempeño en la organización. Producción y beneficios notables de la empresa.

Según Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konospaske (2013), la satisfacción laboral se define como la percepción de que los empleados tienen de su trabajo, buena o mala, dependiendo del puesto de trabajo y de los distintos entornos organizacionales. También se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es un proceso interactivo.

Es así que, capítulo I: Trata de dar a conocer, explicando y describiendo lo real de la problemática estudiada y su impacto en la de ejecución de resultados de los socios de la organización. Así también se determinaron delimitaciones de la investigación.

Es así que, capítulo II: Una variedad de antecedentes nacionales e internacionales formaron la base de este estudio. Se precisó para las bases teóricas, fundamentos teóricos de las variables y sus dimensiones. Diferentes antecedentes nacionales e internacionales sirven de base para este estudio. Asimismo, para las bases teóricas se fundamenta en las variables y las respectivas dimensiones que definen los conceptos básicos de las variables antes mencionados.

Es así que en el capítulo III: En la encuesta, utilizamos un formulario de cuestionario y confiamos en el juicio de expertos para verificar su contenido.

En el capítulo IV: Los resultados se procesan con la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach, de igual manera, se utilizaron gráficos de partidas y estudios de tablas. Se realizaron pruebas de hipótesis generales y pruebas de hipótesis secundarias. Discusión de hallazgos generales y específicos, así como propuestas teóricas para este estudio.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Han ocurrido muchos cambios en las últimas décadas, y cada día el mundo se vuelve más social (globalizado), y la economía internacional puede entenderse como un proceso económico, social, financiero, político, cultural y social. Esta situación se caracteriza por una fuerte competencia y una rápida búsqueda de la excelencia en la calidad del servicio. Frente a ello, las organizaciones tienden a exigir a sus integrantes desarrollar capacidades de adaptación al cambio, poseer habilidades que permitan ofrecer soluciones creativas, es decir, tener las herramientas necesarias para lograr la supervivencia y el éxito competitivo de una organización. Por lo tanto, el personal de recursos humanos es muy relevante, ya que apoya las actividades y el desarrollo de los sistemas organizacionales (Robbins, 1999).

En este contexto, según Cadena (2019), la gestión del talento en las organizaciones ha jugado un papel fundamental en el proceso de integración, desarrollo y retención de los empleados. La motivación laboral aparece como un sustituto de conflictos como la falta de relaciones interpersonales, la baja motivación, la baja productividad y la falta de interés por el trabajo. Cuando tratar de mediar entre un gerente o supervisor y las necesidades y expectativas de los trabajadores y compañeros de trabajo como un problema no es un trabajo deseable en sí mismo. (p.6).

Por otro lado, Chiavenato (2002) afirma que debido a que la pasión y el compromiso con las personas se ha convertido en un desafío en la gestión, el conocimiento de la motivación humana cobra importancia ya que asegura la cooperación entre los empleados de una empresa.

Es importante recalcar que la satisfacción laboral es un indicador de progreso en la vida de un empleado o socio; de modo que una mayor satisfacción laboral se traducirá en una reducción del estrés y una mayor motivación laboral.

Según Calderón (2016), la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al mismo, puede estar relacionada con diferentes áreas de su trabajo que tienen un efecto positivo o negativo en su trabajo. La insatisfacción laboral surge cuando los trabajadores ven el potencial de expansión o contracción de su carrera y cuando se enfrentan a horarios que no se ajustan a la vida familiar, condiciones desfavorables o trato hostil por parte de colegas o superiores. Es decir, un conjunto de aspectos o características que hacen que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente, básicamente reacciones emocionales negativas hacia su trabajo. (p.1).

La satisfacción laboral es un factor muy relacionado con el ausentismo. Se interpreta que una alta satisfacción laboral se asocia con muy baja rotación y rotación, sugiriendo que existe estabilidad emocional así como apego a la empresa. Por el contrario, si la satisfacción es baja, hay una alta tasa de ausentismo y rotación. (Casachagua, 2013, p. 51).

Gavidia (2021) hace referencia: "La rotación puede deberse a las necesidades de una etapa de la carrera, a un desajuste entre las expectativas, a la oferta de la empresa o a cuestiones meramente personales o profesionales", explica Rosana Patricia Vargas Masías, docente del Programa de Alta Especialización de la Universidad ESAN.

Por otro lado, un informe de PricewaterhouseCoopers publicado en un portal local, hace referencia que nuestro país reporta un índice promedio de rotación laboral que llega a 20,7%, mientras que en Latinoamérica es de 10,9%, es decir está por encima de la media de la región. Adicionalmente, menciona que, si de rotación voluntaria se trata, esta alta proporción se mantiene: en Latinoamérica es de 5,4%, mientras que en el Perú llega a 9,8% (Gavidia, 2021).

Entre las razones más comunes por las que los peruanos dejan sus trabajos, el 39% dijo que no había oportunidad de crecimiento. Esto fue seguido por el 14% de los

encuestados que dijeron que su salario era bajo. De manera similar, el 11% de los participantes citó un ambiente de trabajo deficiente como motivo para irse.

Con base en lo anterior y de acuerdo a los resultados de investigaciones recientes presentados en los gráficos, se animó a seguir desarrollando este proyecto de investigación.

¿Existe relación entre los Factores de Higiene según Frederick Herzberg y la Satisfacción Laboral en los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 11 de Cajatambo, 2022?

Pues, en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 11 de Cajatambo, no es ajena a los acontecimientos descritos líneas arriba, además, no registra estudios referentes a motivación y satisfacción laboral en los servidores administrativos. Para tal finalidad se usó la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, la cual plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo, como son los Factores de Motivación (intrínsecos) y los Factores de Higiene (extrínsecos). En este estudio se utilizará los Factores de Higiene pues se localizan en el ambiente que rodea al individuo y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo.

Visto la problemática, esta investigación pretende determinar ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores de Higiene según Frederick Herzberg y la Satisfacción Laboral en los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 11 de Cajatambo, 2022?, con la finalidad de conocer y comprender la importancia de ambas variables para el cumplimiento de los objetivos de la entidad como de sus colaboradores, de esta manera, optimizar la gestión y prestación de los servicios educativos, ya que mejorando la situación interna, esta se reflejará en la atención al público externo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre los factores de higiene según Frederick Herzberg y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el sueldo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?

¿Cuál es la relación entre la relación con los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?

¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?

¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?

¿Cuál es la relación entre la seguridad laboral y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre los factores de higiene según Frederick Herzberg y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer la relación entre el sueldo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022



Establecer la relación entre la relación con los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022

Establecer la relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022

Establecer la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022

Establecer la relación entre la seguridad laboral y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Considerando la revisión de la literatura mediante referencias y fuentes primarias, se evidencia que, en los últimos años, la gran mayoría de empresas y/o instituciones públicas y privada.

Por lo antes expuesto, mediante la ejecución del presente proyecto de investigación, la Satisfacción Laboral en los servidores administrativos en una institución de ámbito educativo; de esta manera se demostrará si los factores tienden a ser positivos o negativos y como estos implican en la satisfacción laboral. En ese contexto, este estudio probará si en la actualidad, la ocurrencia de los factores aún permanece sólo como elementos que evitan la insatisfacción o por el contrario satisfacen al colaborador cuando son óptimos.

Como relevancia social, esta investigación presentará propuestas que pretenden mejorar las políticas laborales, en específico enfocándose en la motivación del personal, como eje importante que permitirá aumentar los indicadores de desempeño laboral, la productividad y eficiencia en la entidad.

En tal sentido, tiene por justificación teórica denotar que en la actualidad la motivación en los colaboradores es de gran relevancia para un desempeño óptimo en

el ámbito laboral; además, conocer si la teoría bifactorial de Frederick Herzberg se aplica en nuestra realidad.

Por lo tanto, aportará de información sobre conceptos, teorías y resultados de las variables en estudio, que servirán como fuente de información bibliográfica y referencia para futuras investigaciones que buscan determinar cómo se relacionan los Factores de Higiene según Frederick Herzberg y la Satisfacción Laboral.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

Está enfocado en los colaboradores del área administrativa en la UGEL N° 11 ubicado en el distrito y provincia de Cajatambo.

Los datos obtenidos de las variables serán enmarcados dentro del año fiscal 2022, previa revisión de la literatura que brinde conocimiento para posteriormente contextualizar y determinar la relación entre los Factores de Higiene.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

#### **Viabilidad técnica**

Se ha coordinado con la representante de la UGEL N° 11, con la finalidad de aplicar los cuestionarios a los servidores administrativos; asimismo, se cuenta con el acceso a las instalaciones de la entidad, a causa que el tesista labora en dicha institución

#### **Viabilidad de material**

En cuanto a los recursos materiales, se utilizó una laptop, programas estadísticos y Microsoft Office, libros electrónicos, artículos científicos, tesis, entre otras fuentes de información acordes al tema de investigación.

#### **Viabilidad económica**

Se cuenta con los recursos económicos para cubrir los gastos en la realización del estudio, como la búsqueda de información en diversas fuentes y aplicar el trabajo de campo.

#### **Viabilidad de tiempo**

Se considera que la ejecución de la investigación se realizará conforme al cronograma establecido, respetando cada actividad programada.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Hernández y Morales (2017), estudio acerca de: “Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa”. Su propósito es identificar los factores que determinan la motivación y satisfacción laboral que inciden en la eficacia y eficiencia de los empleados públicos. El estudio consta de 36 personas que participaron en el envío de una encuesta estructurada que tiene preguntas y 9 partes que permiten incluir diferentes aspectos que inciden en la motivación y satisfacción laboral de los empleados. Este método de investigación es estadístico, no experimental, transversal y descriptivo. Los resultados concluyeron que existen cuatro dimensiones correspondientes a la motivación laboral (comunicación, grupo de trabajo, estilo de gestión, equidad) y cinco dimensiones para lograr la satisfacción laboral (ingresos, nivel educativo, trabajo y relación laboral, estilo de trabajo, motivación salarial y es una creencia); lo que incide de manera positiva en el trabajo de los empleados y dirigentes de las organizaciones autónomas del público.

Hernández (2017), en su tesis: “Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la Escuela de Postgrados FAC - Muestra AS. Comando. Bogotá. Colombia”, El objetivo es conocer los factores relacionados con la motivación laboral a través de tres áreas de motivación de los expertos de la Escuela de Doctorado de la FAC, por ejemplo de la asignatura de Derecho. En cuanto a los métodos de investigación que tienen un buen método interpretativo, histórico-

histórico y hermenéutico, dependiendo de si los colaboradores tomaron la herramienta y respondieron a la interacción, un total de 29 expertos de la carrera de Derecho de la Escuela Superior 'FAC, Bogotá- Colombia. Los resultados y factores relacionados con la motivación trabajan en tres áreas cual es el estado de motivación que expresa el 59%, es decir la creencia, es decir que la motivación interior de los profesionales se expresa a través de la expresión del deseo y es la realización de Actividades para ganar la atención, aprobación o admiración de los demás. El segmento de medios recomendado para recibir el porcentaje de compensación es 58.7% en cumplimiento de las normas y reglamentos.

Cadena (2019) en su investigación titulada: “La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A de la Provincia de Pichincha”, El propósito es analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral entre los empleados de la organización, debido a la existencia de una insuficiente motivación interna y externa que afecta dicha empresa y afecta el encuentro. Este método de investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, con dimensiones e interpretación y consecuencias limitadas. En cuanto a la muestra de estudio, son cincuenta empleados del área de trabajo. Para la recolección de datos se aplican herramientas como encuestas, fichas sociodemográficas ad hoc, cuestionarios MbM basados en escalas tipo Likert y evaluaciones laborales de 90° por competencias. En cuanto a la motivación laboral flexible, los resultados muestran que los empleados ubican la necesidad de seguridad, autoestima y autorrealización de diferentes maneras, mientras que la necesidad de interacción social muestra el límite hacia abajo.

Lacayo (2017) titulada: "Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala", el objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo en una organización. El estudio tuvo un enfoque de tipo descriptivo; para recolectar los datos se elaboró un cuestionario para calificar factores de higiene y motivación, también, aplicó por medio de elección de una muestra de 22 empleados que trabajan en el área operativa y administrativa de una entidad aseguradora. La investigación ha concluido que la satisfacción laboral se puede medir por la efectividad de las siguientes medidas o características de higiene. Sobre la decisión de la organización de esta temporada más en el área

operativa que la mayoría está totalmente de acuerdo, mientras que el área administrativa hay un resultado homogéneo en totalmente de acuerdo y algo de acuerdo.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Velásquez (2022), tesis titulada: “Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021”, cuyo objetivo general consiste en demostrar si existe una relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, aplicado no experimental de carácter transversal, con método de estudio correlacional, porque busca conocer la relación de dos variables. La muestra del presente trabajo de investigación estuvo compuesta por 52 colaboradores de una institución del Estado con sede en el Callao, que pertenecen al área de administración. La investigación concluyó que, existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral entre los colaboradores de la institución del Estado, de acuerdo con el resultado obtenido mediante el chi cuadrado de Pearson, se aprecia que el valor de sig. es 0.001, además, la correlación de Spearman es 0.424 altamente positiva, concluyendo que los colaboradores de la institución del estado están motivados y esto se aprecia en el desempeño laboral.

Arotoma (2020), investigación titulada: “Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una municipalidad de Lima Metropolitana”, objetivo determinar la relación que existe entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores de una Municipalidad de Lima Metropolitana. Utilizó una metodología de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de tipo transaccional o transversal. La muestra de estuvo conformada por 122 colaboradores de una Municipalidad. Respecto a la técnica de recolección de datos fue a través de la aplicación de los cuestionarios con escala de Likert para medir la variable motivación y satisfacción laboral. La investigación concluyó que, existe una correlación moderada de 0,569 (r) y con un nivel de significancia de 0,00 (p) entre el nivel de motivación y satisfacción laboral. Además, las variables sociodemográficas como la edad, el género y las horas de trabajo

resultaron no significativas al evaluar la motivación y la satisfacción laboral con un valor de Spearman de 0,05 o superior.

Sánchez (2020), en su estudio titulado: “La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo”, tuvo como objetivo principal como objetivo determinar si la Motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 21 colaboradores. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que contó con el instrumento denominado cuestionario para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta. El estudio se apoyó en el enfoque cualitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y correlacional. Se concluyó que la Motivación se relaciona directa y significativamente con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC, en la ciudad de Trujillo 2020; a través de la prueba de hipótesis Rho de Spearman de valor 0.906 indicando correlación directa y presentando un nivel de significancia de 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ), por lo tanto, se considera que, si aumenta la Motivación, se tendrá un mayor Desempeño en los colaboradores de la empresa.

Burga y Wiese (2018), en su tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque”, objetivo describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. El método de investigación fue paradigma positivista de tipo cuantitativa y se aplicó una encuesta auto aplicada de Murillo con abordaje transversal descriptivo. La población estuvo conformada por 17 trabajadores administrativos de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA, del distrito de Motupe, como muestra se consideró la totalidad de la población, es decir una muestra censal. Se concluyó que, existe relación significativa de grado moderado entre las variables motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa agroindustrial de la Región Lambayeque, mediante el coeficiente de correlación de Pearson aplicado ( $r = 0.604$ ) y con un valor significativo ( $p < 0.05$ ); esto significa que, al tener una motivación de carácter favorable, ésta ha influenciado en el buen desempeño de sus colaboradores del área administrativa.

Yáñez (2018), en su investigación titulada: “Satisfacción laboral y motivación en la Municipalidad de Carmen de la Legua-Reynoso-2016”, el principal objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y motivación de los trabajadores en la Municipalidad. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores entre varones y mujeres. El estudio, utilizó el método científico tanto deductivo como inductivo, además fue de tipo descriptivo- correlacional y no experimental. Los resultados evidencian que el 35.0% presentaron bajo nivel en motivación y satisfacción laboral. Se concluye, que existe relación entre la satisfacción laboral y motivación en la municipalidad de Carmen de la Legua-Reynoso-Callao, determinando una relación directa positiva y significativa entre las variables, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman de 0.624, y un valor de significancia menos de 0.05.

## **2.2 Bases teóricas**

La teoría de Herzberg se conoce como teoría de los dos factores o teoría bifactorial, ya que el trabajo que realizan las personas depende del nivel de satisfacción que obtienen de su entorno laboral.

Antes de considerar la teoría de Herzberg, es importante señalar que es una teoría basada en la motivación; Porque se considera como algo importante que motiva y hace que las personas trabajen bien. Al respecto, se consideran las siguientes motivaciones:

La motivación es lo que hace la película, que está ligada al trabajo, definida como la intensidad y el compromiso de la persona que está dispuesta a invertir en su trabajo; Por ello, tiene un elemento de grandeza, foco y durabilidad. Sánchez, 2008, p. 12.

Peña y Villon (2017), refiriéndose a Chiavenato, 2009, explican que la motivación está relacionada con la conducta humana, es una relación basada en la conducta donde es provocada por factores internos y externos que provocan el deseo y la necesidad y crea una fuerza que alienta la persona a llevar y encontrar un trabajo que cumpla con sus objetivos.

Por otro lado, Jones y George (2010) encontraron: La motivación puede provenir de una fuente externa más que interna. Los comportamientos motivacionales son comportamientos que una persona exhibe para su propio beneficio. (Pg. 464).

Según Benavides, Ospina y Sáenz (2018), muestran la importancia de abordar el tema de la motivación laboral, ya que de este tema surge el tema principal y los factores que intervienen en su sustentación y su impacto, por lo que tiene mucho interés. Al profundizar en el tema donde es necesario comprender cómo los factores motivadores contribuyen al desempeño y la productividad de los empleados en diferentes organizaciones y al desarrollo del lugar de trabajo, se cubren muchos factores efectivos como el trabajo en equipo, el comportamiento y el ambiente laboral y el sentimiento de la situación en la que se ve el empleado. (pág. 6)

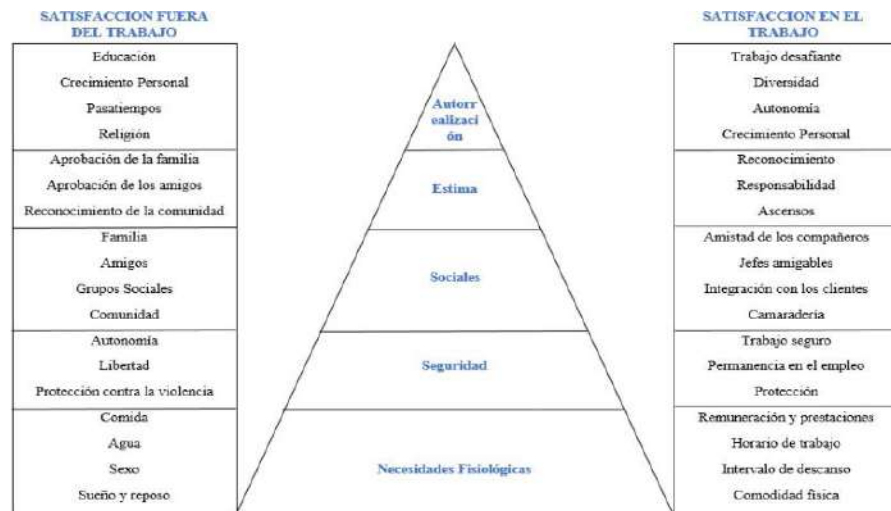
### **Principales Teorías de la Motivación:**

Hay muchos tipos de teorías motivacionales que los escritores han expresado desde su perspectiva, la mayoría de ellas complementarias y, a veces, contradictorias. Fueron publicados en diferentes momentos y con diferentes niveles de apoyo empírico.

- **Teoría de Abraham Maslow**

También conocida como teoría de la jerarquía de las necesidades. Loayza y Vivanco (2019) señalaron que los autores demostraron que las personas tienen cinco tipos: fisiológico, de seguridad, social, autoestima y autorrealización o crecimiento. Las órdenes de Maslow requieren una estructura jerárquica en la que las necesidades insatisfechas más bajas no pueden ser satisfechas por un nivel superior. (P. 13).





**Figura 1: La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.**

Fuente: Chiavenato, "Comportamiento organizacional."

En la Figura 1 Se presenta la pirámide de Maslow y algunos factores a considerar para cada categoría de necesidades. El número incluye factores desglosados por su puesto dentro o fuera del trabajo. Esto es especialmente importante para aquellos que quieren motivar a sus empleados. Debe considerar los factores dados en la lista que queda en la pirámide y tratar de mejorarlos.

En conjunto, las tres necesidades (fisiológica, de seguridad y social) se denominan necesidades deficitarias. Maslow creía que las personas estarían física y mentalmente enfermas si estas cosas no se satisfacían. Las siguientes dos necesidades de nivel superior se conocen como necesidades de crecimiento y se dice que su satisfacción ayuda a las personas a crecer.

- **Teoría X, Y de Mc Gregor**

Robbins y Judge (2013) citan a Douglas MacGregor, como autor que argumenta que existen dos visiones en los humanos de esencia negativa, denominada Teoría X, que postula que una persona trabajadora es pesimista, rígida y resistente a la acción. Otro núcleo positivo denominado Y, el empleado es un activo fundamental de la empresa, dinámico, flexible y optimista.

- **Modelo E-R-G (Existencia- Relación - Crecimiento) de Alderfer**

Clayton Alderfer (1969), citado por Valdés (2012), pretende superar algunas de las debilidades de otros modelos de necesidades (principalmente el de Maslow) mediante la creación de un modelo de necesidades de tres niveles o dimensiones: sugerí una jerarquía modificada. Y al crecer, su teoría se conoce con el nombre de teoría ERC.

- **Dimensiones de la Motivación laboral según Adelfer.**

**Parte 1.** Necesidades de vida: Algunos de los factores fisiológicos y de seguridad que se evidencian incluyen, por ejemplo: salario, condiciones físicas de trabajo, beneficios humanos y seguridad en el trabajo.

**Parte 2.** Necesidades sociales: Estas incluyen la aceptación y aceptación por parte del grupo social tanto dentro como fuera del trabajo.

**Parte 3.** Necesidades de crecimiento: se refiere a la necesidad de autoestima y autorrealización.

Koontz y Weihrich (2002) Contrariamente a la teoría de Maslow, la teoría ERG muestra que dos o más necesidades pueden operar simultáneamente y satisfacerse si se inhibe la satisfacción de las necesidades de orden superior.

La teoría ERG, similar a la teoría de Maslow, sugiere que satisfacer las necesidades más bajas lleva a satisfacer las necesidades más altas, pero más necesidades conducirán a la motivación para el estrés. La satisfacción de las necesidades superiores puede conducir a un retorno a las necesidades inferiores. (Robbins, 1999)

- **Teoría de las necesidades de McClelland**

Un entorno en el que se crean el logro, el poder y la afiliación son necesidades importantes, ya que ayudan a guiar la motivación.

- Debe lograrse. Ve más allá de ti mismo, triunfa adoptando métodos definidos y desea alcanzarlos y triunfar.

- La necesidad de poder donde las personas se comportan de una manera que no sería diferente.

- Necesidad de conexión. Lograr relaciones interpersonales, sociales y amistosas.

Loayza y Vivanco (2019) Señaló que estas tres necesidades se midieron mediante "pruebas" en las que se mostraban imágenes brevemente y las personas escribían cuentos en respuesta a cada imagen. Un ejemplo utilizado por Robbins (1999) muestra que se puede mostrar una imagen en la que un hombre parece estar sentado pensativo en una mesa y nota la imagen de una mujer con dos niños, y la imagen se coloca en la esquina de la mesa. Luego se le pide a la persona que escriba una historia explicando qué le está pasando, qué pasó antes de esta situación, qué cree que pasará en el futuro, etc. La historia escrita se convierte en una "prueba de caída" que mide la motivación inconsciente. (p.19).

- **Teoría de fijación de metas de Locke (Locke, 1969)**

Esta teoría establece que el deseo de lograr una meta es la fuente de motivación. Las metas motivan y guían a los empleados y los alientan a desempeñarse mejor. El papel de las metas es enfocarse en ellas, generar fuerza y perseverancia, y ayudar a crear ideas.

- **Teoría de Motivación-Higiene (Frederick Herzberg)**

Según Quispe (2017, p.5), afirma que el psicólogo Frederik Herzberg es el creador de esta teoría que enfatiza el nivel de desempeño de las personas, el cual varía según el nivel de satisfacción en el ambiente laboral. Esta teoría se basa en la atribución de factores internos tales como: logros, reconocimiento, auto desempeño, responsabilidad.

- a) Factores extrínsecos o higiénicos:** Son agentes externos, y su satisfacción quita quejas, pero no garantiza una motivación que se convierta en esfuerzo y energía para lograr resultados, pero la insatisfacción provoca insatisfacción.
- b) Factores intrínsecos o motivadores:** El contexto de la acción en sí es aquel cuya presencia o ausencia determina si los individuos se sienten motivados o no.

Según García y Merino (2012), esta teoría busca un equilibrio entre la higiene y los factores motivacionales. Con esto, el autor aclara que "cualquiera que trabaje en un ambiente de mala higiene quedará insatisfecho con su trabajo", señalando que mejorar el ambiente de trabajo garantizará la satisfacción de las personas.

#### ❖ **Factores extrínsecos o higiénicos**

##### **Política y dirección de la empresa.**

Muestra la capacidad de la organización y la transparencia de la gestión, políticas y gestión de la empresa. De acuerdo con esta regla, todos tienen líneas de comunicación que se cruzan donde realmente no saben para quién están trabajando.

**Supervisión.** Una decisión de supervisar o revisar el trabajo realizado por otra persona en su capacidad y habilidad para ayudar en el trabajo.

**Relaciones con el supervisor.** Relación entre supervisor y empleado. Según los autores, estas relaciones pueden ser negativas, sobre todo en el proceso empresarial donde existe una fuerte relación entre la empresa y los buenos directivos.

**Condiciones de trabajo.** Se refiere al entorno físico (iluminación, ruido, ventilación, espacio, etc.), trabajo, capacidad/equipamiento y seguridad en el trabajo. Las condiciones de la organización u organización deben ser aseguradas para la seguridad laboral individual.

**Salario/remuneración.** Dinero recibido a cambio de trabajo en una organización de acuerdo con los Honorarios, gastos de viaje, etc. Dada la posición de Casanova (2002, p. 5), el salario que percibe el personal médico es adecuado para pagar el tiempo y esfuerzo requerido para atender al empleador.

**Relaciones interpersonales.** Bajo la posición de Chiavenato (2005), las relaciones entre el superior y los subordinados dentro de una empresa. De acuerdo a la relación entre los pensamientos de las personas, el autor dice que

la comunicación entre líderes y líderes es una parte importante de la relación en la relación personal. Aquí, los subordinados deben recibir un flujo de comunicación que satisfaga sus necesidades, y el líder debe recibir un flujo de comunicación de sus subordinados que les proporcione ideas.

❖ **Factores intrínsecos o motivacionales**

Dentro de los factores intrínsecos o motivacionales se consideran los siguientes indicadores:

**Logro.** Como expresión utilizada después del final del día, es el resultado de trabajar durante el día o resolver problemas.

**Reconocimiento.** Como expresión utilizada después del final del día, es el resultado de trabajar durante el día o resolver problemas.

**El trabajo mismo.** Esta categoría se usa cuando el orador está haciendo algo bueno o malo, Colaborativo, creativo, estimulante y multitarea; o viceversa, a diario, asfixiante y trabajando muy duro.

**Responsabilidad.** Capacítese para evaluar la magnitud de estas acciones y cómo resolverlas mejor y con éxito en beneficio del futuro. En una organización, la responsabilidad es la capacidad de los empleados para responder individual o colectivamente en su trabajo. En una organización sanitaria, la responsabilidad no solo recae en las personas sino también en los equipos.

**Crecimiento y ascenso.** El desarrollo profesional en un hospital es un medio por el cual las personas progresan a diferentes niveles de desarrollo personal, profesional y social. Esto sucede a menudo cuando la empresa ofrece a sus miembros desarrollo personal y/o profesional. Sin embargo, hay situaciones en las que una persona siente que no hay mejor educación que no permite el crecimiento o el apoyo, lo que resulta en un crecimiento negativo. Esto incluye poca conciencia del potencial para el avance de habilidades.

Herzberg concluyó que los factores que provocan la satisfacción laboral son independientes y diferentes de las causas de la insatisfacción laboral. "La diferencia entre la satisfacción laboral es la insatisfacción laboral, no la insatisfacción laboral".

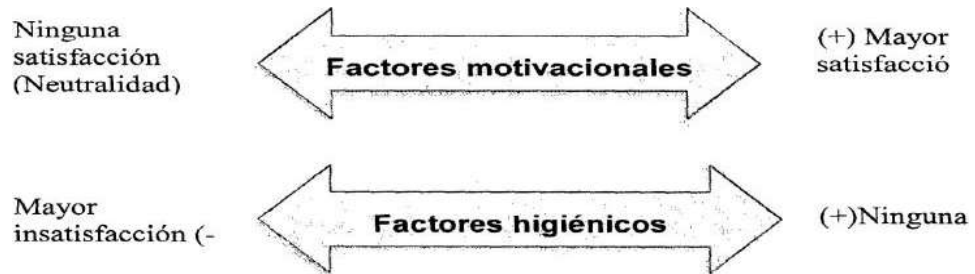


Figura 2: Teoría de los dos factores como continuos separados.

**Concepto de satisfacción laboral en el trabajo desde la teoría de Herzberg:**

Muñoz (2005, p. 60), Señala que el modelo de Herzberg asume que la satisfacción laboral no es un concepto. Su investigación concluyó que dos continuos deberían ser suficientes para definir el trabajo de interés. La clave para entender la teoría es darse cuenta de que Herzberg no dejó fuera la insatisfacción y la satisfacción.

Según Herzberg Hay 0 (neutral) entre insatisfacción (opinión negativa) y satisfacción (opinión positiva). Esto demuestra que los miembros de la organización con buen desempeño, atención y remuneración se encuentran en el punto medio cero (centro). La persona no se queja y no está satisfecha por los productos de higiene.

Entonces, advierte Herzberg, motivar a los empleados requiere más que un salario y un buen trabajo. Es necesario brindar a los empleados oportunidades de éxito, reconocimiento, motivación, empoderamiento y desarrollo. El modelo muestra que es inusual. La Figura 3 muestra los detalles presentados.

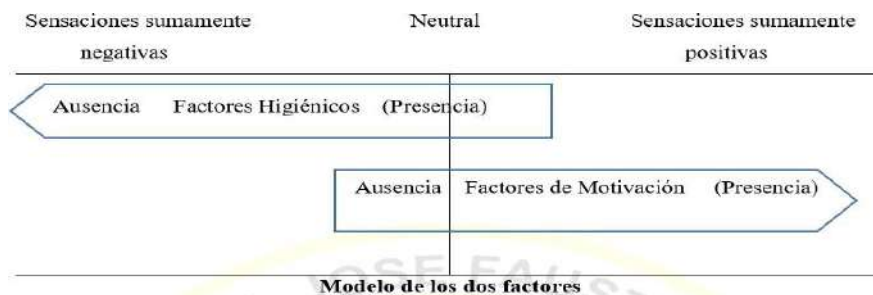


Figura 3. Modelo de los dos factores de Herzberg

## **Satisfacción Laboral**

Según Hannoun (2011), Se puede definir de muchas maneras dependiendo de las características individuales de su trabajo. Los empleados son más que una simple tarea que realizan, ya que deben interactuar con compañeros de trabajo y gerentes, cumplir con las normas y reglamentos, cumplir con los estándares de desempeño y supervivencia.

Esto significa que la satisfacción de los empleados es una tarea compleja. También se puede definir como la actitud de un empleado hacia su trabajo, que se basa en creencias y valores.

Las actitudes están coordinadas por la naturaleza del trabajo actual y la percepción del empleado de "hacer". Las características de un empleado que suelen influir en su sentido del "debería" (lo que quiere en su trabajo) son sus propias necesidades, valores y características.

Los tres aspectos de la situación laboral que afectan la comprensión del "debe" son:

- Cómo compararse con otros empleados
- Características del trabajo anterior
- Grupos de Usuarios.

Las características del trabajo que afectan la percepción del trabajo actual incluyen el salario, el trabajo, la supervisión, los compañeros, los detalles del trabajo, la seguridad laboral y el apoyo.

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: Satisfacción general: el nivel promedio que los empleados pueden sentir acerca de muchos aspectos de su trabajo. Satisfacción por Aspecto: Satisfacción con un trabajo específico (reconocimiento, beneficios, trabajo, atención recibida, compañeros, normas de la empresa).

Palma (citado por Casana, 2015) Definimos satisfacción laboral como: Es la actitud de los empleados hacia su trabajo y se basa en factores como el desarrollo personal, los resultados del trabajo y la remuneración, la política de gestión, la relación con los

demás miembros de la organización y con la ley, el organismo y las condiciones. Un producto con el que es fácil trabajar. También está relacionado con el rendimiento. "Un trabajador feliz es un trabajador productivo". Los empleados pondrán más esfuerzo en las actividades y lograrán mejores resultados si están motivados y satisfechos con el trabajo que realizan y el ambiente de trabajo. (pp.43-44)

De acuerdo a Locke (1976), citado por Vásquez (2017), La satisfacción laboral es "un sentimiento positivo o edificante que surge de la comprensión de una persona de su trabajo o de la reacción emocional de una persona a su trabajo". (p. 68). Existe consenso en la comunidad científica de que la satisfacción laboral es la actitud que las personas aportan a su trabajo y está relacionada con pensamientos, sentimientos, emociones y comportamientos relacionados con el trabajo.

### **Dimensiones de la Satisfacción laboral según Locke.**

De acuerdo a Locke (1976), la Satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones:

**Dimensión 1. Las condiciones físicas y/o materiales:** Los equipos o materiales de construcción se definen como aquellos que contribuyen al desarrollo de la obra y muestran su calidad y eficiencia. Se considera que el confort está en el cuerpo, el cual es proporcionado por el confort de los establecimientos de salud como la ventilación e iluminación, el saneamiento y el medio ambiente.

**Dimensión 2. Beneficios laborales y remunerativos:** La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la satisfacción que recibe el trabajador a cambio de su trabajo. Los sistemas de compensación, salarios y promociones son factores muy importantes que afectan y determinan la satisfacción laboral porque responden a necesidades individuales. Son símbolos de "autoridad" e indican aceptación y seguridad. Da más libertad a la vida de las personas y a través de ella se pueden obtener diferentes.

**Dimensión 3. Políticas administrativas:** La política se refiere a donde se acuerdan lineamientos o normas internas para el manejo de las relaciones



laborales, e incluye los medios para lograr metas u objetivos directamente a los empleados. Asimismo, es un medio para explicar cómo lograr el objetivo y definir los cursos y actividades generales que conducen al logro del objetivo. Forman la base para decisiones y acciones futuras, desarrollan planes, gestionan el desempeño y aseguran la consistencia de la acción al garantizar que diferentes empleados tomen decisiones similares de manera independiente cuando se enfrenten a situaciones similares.

**Dimensión 4. Relación con la autoridad:** Los empleados califican su relación con su supervisor directo y sus actividades diarias como otro factor que determina la satisfacción laboral de los empleados.

**Dimensión 5. Relaciones interpersonales:** Se refiere a la interacción del personal con los usuarios y el personal en el espacio. Las relaciones personales proporcionan confianza a través de la confidencialidad, la responsabilidad y la comprensión. La comunicación efectiva es un factor importante como la comprensión, la comprensión, el respeto y la cooperación para superar las debilidades y fortalecer las relaciones, el desarrollo de la identidad, el rendimiento y los beneficios para el receptor.

**Dimensión 6. Realización personal:** A los empleados les gustan los trabajos en los que pueden usar sus habilidades y capacidades y proporcionar información sobre diversas actividades, libertad y trabajo. Estas características dificultan el funcionamiento del cerebro.

**Dimensión 7. Desempeño de tareas:** En el lugar de trabajo es el uso de las destrezas y habilidades requeridas por el trabajo para administrar el trabajo de manera efectiva, lo que requiere entusiasmo, imaginación y determinación, así como destrezas, habilidades y conocimientos.

## 2.3 Bases filosóficas

### **Teoría de las necesidades humanas - Abraham Maslow:**

Marroquín (2011. p. 21), Dijo que la teoría se basa en la existencia de necesidades que afectan a cada persona y se dividen en cinco niveles en una jerarquía, de la más urgente a la menos urgente.

**Fisiológicas:** se trata de las necesidades más comunes del hombre para su supervivencia, alimentarse, dormir, vestimenta, etc.

**Seguridad:** se relaciona en conseguir la estabilidad económica y física; es la necesidad de estar seguros en el entorno que vivimos, tener los suficientes ingresos, tener buena salud, empleo, propiedades, etc., para vivir sin riesgos futuros.

**Estima:** jerárquicamente es un nivel superior al anterior, donde el individuo no solo necesita ser un miembro de un grupo, sino también, ser reconocido y valorados por los demás.

**Autorrealización:** se considera ser un nivel difícil de conseguir; consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, logrando el éxito personal y sentirse bien consigo mismo, adquiriendo autonomía y autocontrol.

#### **Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:**

Según Marroquín (2011. p. 26), las características del funcionamiento de la teoría de Maslow son las siguientes:

Necesidades insatisfechas de ayuda que afectan el comportamiento de todos. Porque las ilusiones no llevan a la acción. Las necesidades físicas nacen de los humanos, y otras necesidades surgen con el tiempo.

A medida que la persona toma el control de las necesidades básicas, las necesidades superiores emergen gradualmente. Como era un conquistador, no todos sintieron la necesidad. Mientras se satisfaga la demanda más baja, no se produce la demanda más alta. Se pueden entrenar, pero la base prevalecerá sobre la superior.

La satisfacción de las necesidades básicas requiere ciclos motivacionales relativamente cortos, mientras que las necesidades superiores requieren ciclos más largos.

## **Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer**

Alderfer (1969, citado por Arbaiza, 2010) analizó la teoría de Maslow y sólo a partir de las necesidades básicas las dividió en tres categorías:

**Existencia:** significa la salud física de una persona, como su conservación y supervivencia.

**Social:** Describe la necesidad de interactuar con otras personas.

**Crecimiento:** Hable acerca de inspirar su propio crecimiento

## **Teoría de las tres necesidades de McClelland.**

Según Buitrago (2017), este autor clasificó las necesidades en tres categorías:

**La necesidad del Logro:** Es el motor del rendimiento y el éxito. Permite a las personas establecer metas altas y alcanzarlas. Porque tienen un fuerte deseo de aceptar las responsabilidades del trabajo para hacer el bien. Por lo tanto, no necesitan cooperar con sus amigos.

**Necesidad de poder:** Necesidad de hacer cosas que otros no habrían visto sin su guía. A las personas con esto les gustan las posiciones de liderazgo, se esfuerzan por influir en los demás y están más interesadas en tener un impacto que en su propio desempeño.

**Necesidad de afiliación:** Es el deseo de unirse o ser parte de un grupo. La característica de estas personas es trabajar juntas porque creen que el grupo puede ayudar. También tienen un deseo de estrechas relaciones de apoyo, cooperación y amistad. Lo más importante es el hecho de querer unirse.

## **Teoría de Reforzamiento de B. f. Skinner:**

Padovan (2020) señaló que la contribución de Skinner a la conducta se denomina condicionamiento operante o condicionamiento, y su equipo es condicionamiento clásico o pavloviano. Ambos comparten la idea de que las condiciones (reforzamiento o castigo) conducen al comportamiento deseado, es decir, continuar con la importancia del comportamiento.

Skinner concluyó que existen reforzadores y castigos, los cuales pueden ser positivos o negativos. Negativo o positivo se refiere a la aparición o desaparición del estímulo. Y no es interesante. Los reforzadores hacen que la conducta sea más probable que se repita.

En este contexto, podemos desarrollar otra necesidad. Según Skinner, lo que motiva a los empleados no son sus necesidades ni sus expectativas ni su comprensión del concepto de justicia y sentido organizacional, sino que las personas sepan que sus acciones están ocurriendo. Esta teoría presenta recompensas por comportamientos deseables como alta productividad, dominio de herramientas especiales o capacitación. Castigo por mala conducta como robo, retraso, ausentismo, etc.

Hay cuatro formas de crear refuerzo y castigo para el comportamiento humano: refuerzo positivo, refuerzo negativo, castigo positivo y castigo negativo. Todos se crean a continuación:

1. Refuerzo positivo: cuando se recompensa el comportamiento positivo hacia una organización para repetirlo en el futuro. Ejemplo: Reconocimiento frente a todos los empleados después de completar un proyecto antes de lo previsto.
2. Prevención Negativa: Quitar algo que esté causando incomodidad o dolor para restaurar el comportamiento positivo en la organización. Se sabe que los conductores de autobús obtienen ganancias mensuales y los asientos del conductor causan dolor de espalda.
3. Castigo Positivo: Se utilizan sanciones o castigos por un mal comportamiento en la organización para evitar que vuelva a ocurrir en el futuro. A este sujeto también se le llama castigo. Ejemplo: Un empleado fue atrapado comiendo del refrigerador compartido de otro empleado.
4. Castigo negativo: La eliminación de algo que causa placer o felicidad para no volver a cometer un delito contra la organización. El castigo negativo también se llama castigo. Ejemplo: Un gerente pasa 3 meses con un promedio de un día de retraso cada 3 meses.

La teoría del empoderamiento enfatiza la idea de que es la acción, no el pensamiento, lo que cuenta. A menudo, los gerentes simplemente castigan o recompensan a los empleados sin tener en cuenta sus habilidades. Los recientes avances en psicología y liderazgo demuestran que actuamos no solo sobre los estímulos de los elementos que componen nuestro entorno, sino también sobre procesos olvidados y olvidados.

## 2.4 Definición de términos básicos

**Factores de higiene:** los factores externos que impulsan el comportamiento humano.

**Motivadores:** Factores internos que impulsan el comportamiento de una persona.

**Motivación extrínseca:** se logra recompensando o impidiendo las limitaciones externas de la persona que realizó la acción.

**Motivación interna:** Es esta motivación donde el comportamiento es un medio y un fin en sí mismo.

**Motivación positiva:** La conducta se refuerza al recibir una recompensa.

**Motivación negativa:** La actividad se realiza para evitar la restricción.

**Aceptación:** la necesidad de pertenencia y compañerismo.

**Seguridad:** Es una necesidad de seguridad.

**Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades humanas más básicas, alimentación, aire, etc.

**Logro:** Alcanzar una meta establecida.

**Aprobación:** Esta es la necesidad de aprobación y respeto de los demás.

## 2.5 Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

Los factores de higiene según Frederick Herzberg se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

El sueldo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

La relación con los compañeros de trabajo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

El ambiente físico se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

La supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

La seguridad laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

## 2.6 Operacionalización de las variables

**Variable 1: Factores de Higiene de Frederick Herzberg**

VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
<b>Variable 1 Factores de Higiene de Frederick Herzberg</b>	- Sueldo	Ordinal
	- Relación con los compañeros	
	- Ambiente físico	
	- Supervisión	
	- Seguridad laboral	

**Variable 2: Satisfacción Laboral**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
<b>Variable 2 Satisfacción Laboral</b>	<b>Condiciones materiales</b>	Infraestructura	Ordinal
		Iluminación	
		Ventilación	
		Sonidos	
	<b>Beneficios remuneraciones</b>	Pago adecuado	Ordinal
		Pago oportuno	
		Compensaciones	
		Estímulos	
	<b>Políticas administrativas</b>	Horario de trabajo	Ordinal
		Tiempo de descanso	
		Metas a cumplir	
		Desempeño	
	<b>Relaciones interpersonales</b>	Simpatía	Ordinal
		Cooperación	
		Solidaridad	
		Trabajo en equipo	
	<b>Desarrollo personal</b>	Capacitaciones	Ordinal
		Estudios	
		Destagues	
		Ascensos	
<b>Desempeño de Tareas</b>	Recompensa	Ordinal	
	Apoyo		
<b>Relación con la autoridad</b>	Jerarquía	Ordinal	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

Según Vara, A. (2010), “El interés por la investigación es aplicada porque los resultados se utilizan inmediatamente para resolver problemas del mundo real. En otras palabras, a menudo analiza la situación problemática y busca soluciones para lo que mejor se adapte a un contexto específico. (p. 187).

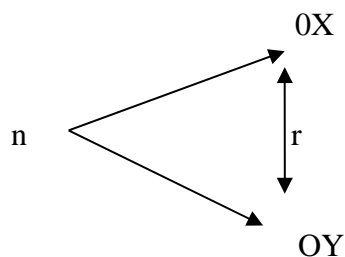
Es descriptivo porque busca mostrar las propiedades y características esenciales de cada fenómeno examinado. Describir las diferencias en un grupo o población. (Hernández R., Fernández, C., & Baptista L., 2014, p.92)

Así mismo, esta investigación es un estudio no experimental y de corte transversal. De hecho, la higiene y la satisfacción laboral de Frederick Herzberg se estudiarán en su propia forma sin ser intencional. Los datos aún se recopilan en un momento dado. (Hernández et al., 2014, pág. 152-154).

Tiene un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo; al respecto, Hernández et.al. (2014), señalan que el método mixto representa el proceso de búsqueda de acción, consenso y trascendencia, incluyendo la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos así como la coordinación y negociación, toma de decisiones con todas las consecuencias. Información. (p. 534).



Gráficamente se denota:



n: Muestra (servidores administrativos de la UGEL N° 11 de Cajatambo).

O: Observaciones obtenidas de las variables.

X: Factores de Higiene de Frederick Herzberg.

Y: Satisfacción Laboral.

r: Relación entre las variables.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población está conformada específicamente por 27 servidores administrativos que laboran en las oficinas de la UGEL N° 11 de Cajatambo.

#### **3.2.2 Muestra**

Para el presente estudio, la muestra de tipo censal, está conformada por 27 servidores administrativos que laboran en las oficinas de la UGEL N° 11 de Cajatambo.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La recolección de datos para las variables Factores de Higiene de Frederick Herzberg y Satisfacción Laboral, serán mediante la técnica de la encuesta, a través de la aplicación de un cuestionario como instrumento estructurado de medición por cada variable, que estarán compuestos por preguntas con alternativas en escala de Likert.

### **Confiabilidad del instrumento**

Se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach, con el objetivo de conocer si los ítems del cuestionario poseen una coherencia interna y confirmar, por lo tanto, la confiabilidad del mismo.

Para ello, se tomó una muestra piloto, conformada por 20 encuestados, encontrándose una confiabilidad de 0.967, que conforme a George & Mallery (2019) es excelente.

Tabla 1  
*Confiabilidad del instrumento*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N.º de elementos</b>
0,967	0,971	48

Nota. Valores encontrados de la muestra piloto.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

De los datos recopilados, posteriormente serán organizados y procesados utilizando el software estadístico SPSS versión 25.0 para generar análisis de la información en nivel descriptivo de las variables y sus dimensiones, expresados mediante tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1 Descripción de datos generales del encuestado

Tabla 1 *Sexo del encuestado*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	17	63%
Masculino	10	37%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

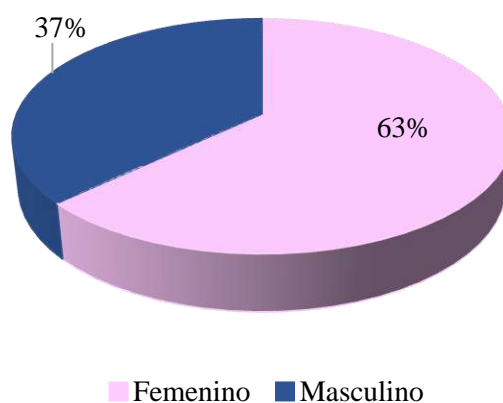


Figura 1. Sexo del encuestado.

De los 27 servidores administrativos encuestados, el 37 % de ellos son varones y el 63 % son mujeres.

#### 4.1.2 Descripción de la variable “Factores de higiene según Frederick Herzberg” y sus dimensiones

Tabla 2 *Factores de higiene según Frederick Herzberg*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	1	4%
Regular	7	26%
Bueno	19	70%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

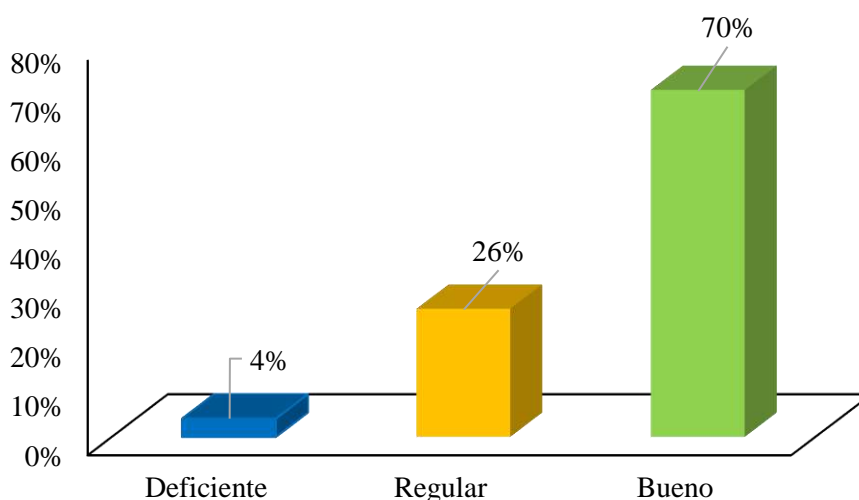


Figura 2. Factores de higiene según Frederick Herzberg.

De los 27 encuestados, el 4 % menciona que los factores de higiene en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo son deficientes, mientras que el 26 % señala que son regulares. Finalmente, el 70 % indica que dichos factores son buenos, debido a que existe un equilibrio entre el sueldo, las relaciones con los compañeros, el ambiente físico, la supervisión y la seguridad local, traduciéndose en una satisfacción laboral adecuada.

Tabla 3 *Sueldo*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	1	4%
Moderado	8	30%
Alto	18	67%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

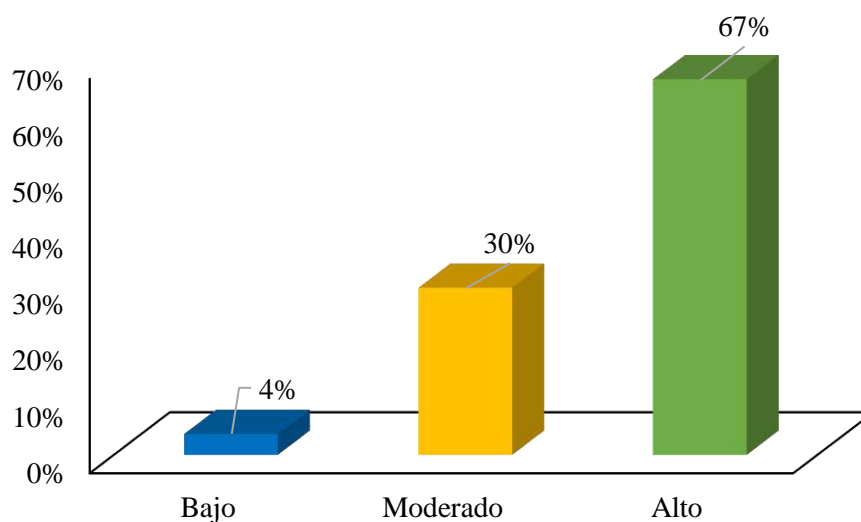


Figura 3. Sueldo

De los 27 encuestados, el 4 % menciona que el sueldo que otorga la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo es bajo, mientras que el 30 % señala que este moderado. Finalmente, el 67 % indica que dicho sueldo es alto, gracias a que este cubre la carga y desempeño laboral que se exige en la institución.

Tabla 4 *Relación con los compañeros de trabajo*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	1	4%
Regular	2	7%
Bueno	24	89%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

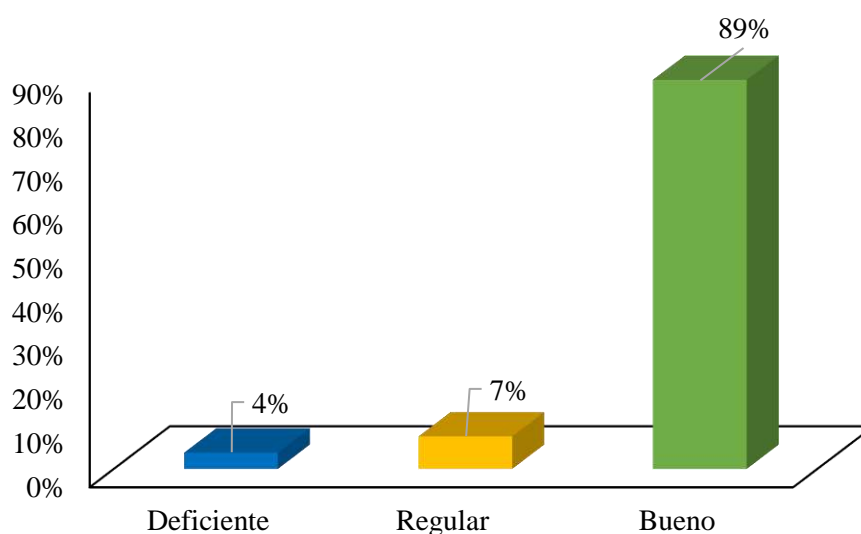


Figura 4. Relación con los compañeros de trabajo.

De los 27 encuestados, el 4 % menciona que las relaciones con los compañeros de trabajo son deficientes, mientras que el 7 % señala que estas son regulares. Finalmente, el 89 % indica que dichas relaciones laborales con los compañeros son buenas, gracias a que en la institución se fomenta el compañerismo y la construcción de relaciones sanas.

Tabla 5 *Ambiente físico*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Moderado	6	22%
Bueno	21	78%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

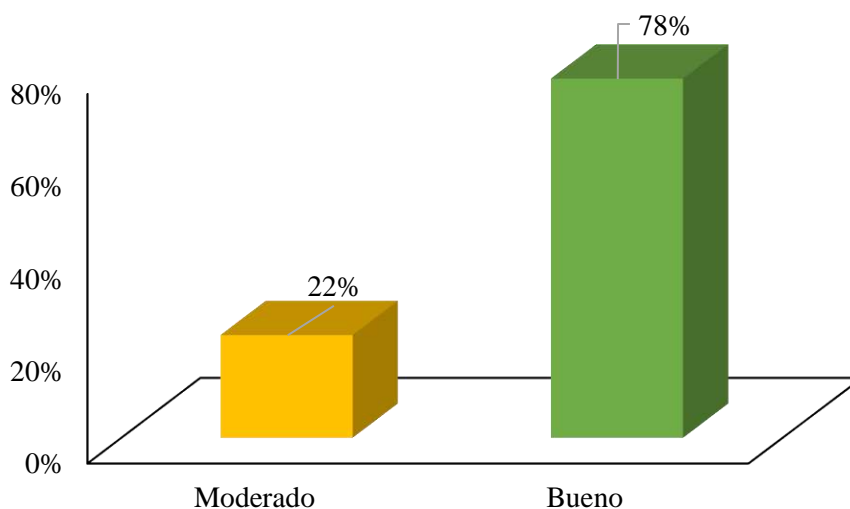


Figura 5. *Ambiente físico*

De los 27 encuestados, el 22 % menciona que el ambiente físico de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo es moderado, mientras que el 78 % indica que es bueno, debido a que las condiciones laborales y de seguridad en la institución son idóneas.

Tabla 6 *Supervisión*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	2	7%
Moderado	17	63%
Bueno	8	30%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

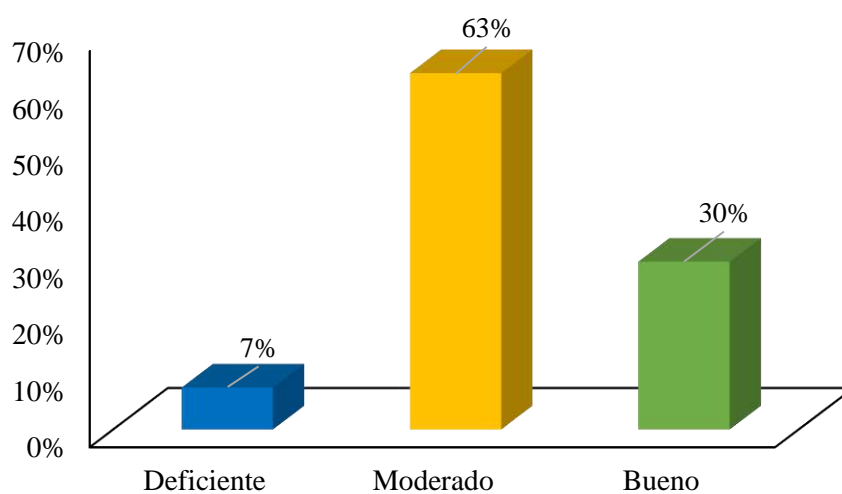


Figura 6. Supervisión

De los 27 encuestados, el 7 % menciona que la supervisión en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo es deficiente, mientras que el 63 % indica que es moderada. Finalmente, el 30 % señala que esta es buena, debido a que los profesionales encargados de supervisar el trabajo son un soporte y apoyo laboral para que cada trabajador mejore sus competencias.



Tabla 7 Seguridad laboral

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	1	4%
Moderado	9	33%
Bueno	17	63%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

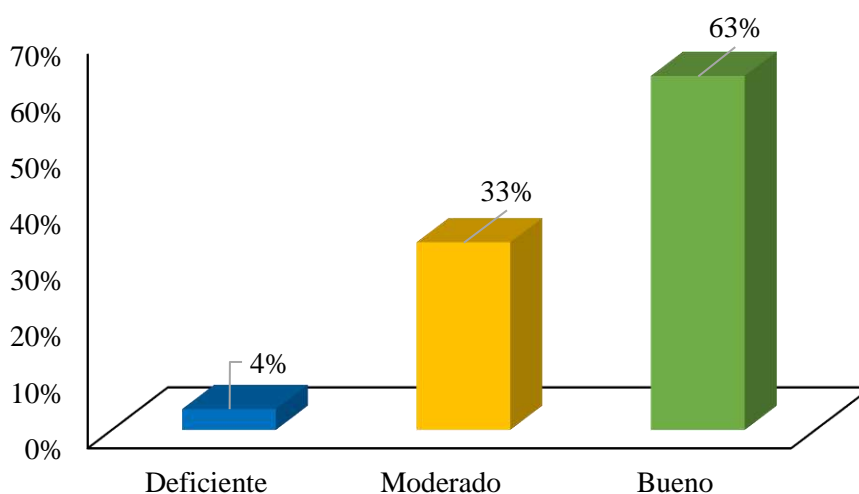


Figura 7. Seguridad laboral

De los 27 encuestados, el 4 % menciona que la seguridad laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo es deficiente, mientras que el 33 % indica que es moderada. Finalmente, el 63 % señala que esta es buena, gracias a que en la institución existen los elementos y condiciones adecuadas para cuidar la salud y el bienestar de los trabajadores.

### 4.1.3 Descripción de la variable “Satisfacción laboral” y sus dimensiones

Tabla 8 *Satisfacción laboral*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	1	4%
Moderado	7	26%
Alto	19	70%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

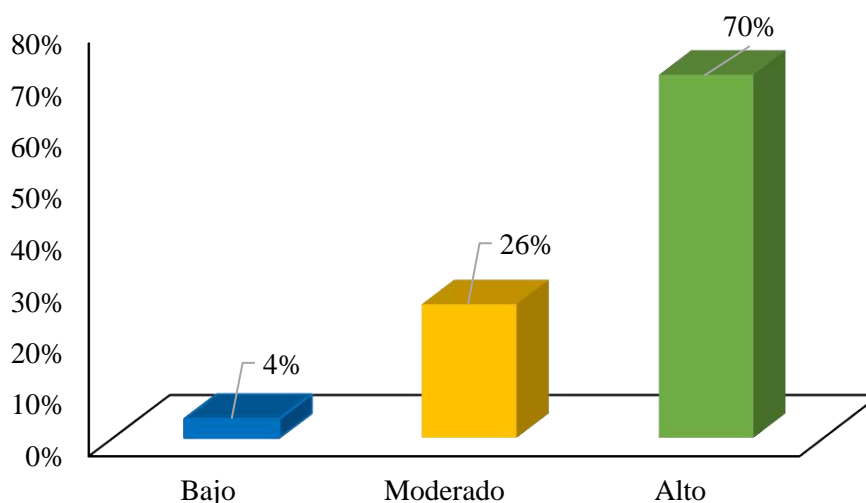


Figura 8. Satisfacción laboral.

De los 27 encuestados, el 4 % menciona que perciben una satisfacción laboral baja en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, mientras que el 26 % señala que percibe una satisfacción laboral moderada. Finalmente, el 70 % indica que percibe una satisfacción laboral alta, gracias a que en la institución existen condiciones materiales, beneficios laborales y remunerativos, y políticas administrativas idóneas, además, de que dicha institución fomenta la construcción de relaciones interpersonales, el desarrollo personal de sus trabajadores, un desempeño de tareas adecuado y la construcción de relaciones sanas con las autoridades.

Tabla 9 *Condiciones materiales*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Moderado	6	22%
Bueno	21	78%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

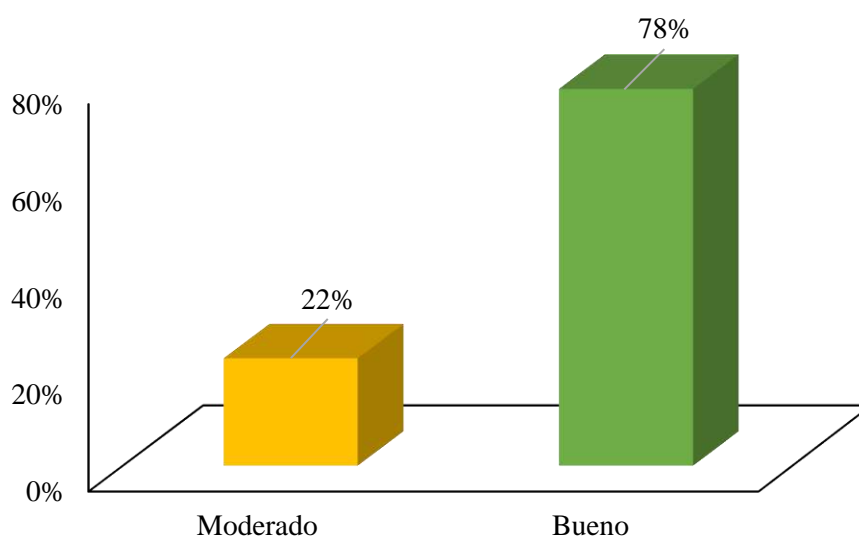


Figura 9. *Condiciones materiales*

De los 27 encuestados, el 22 % menciona que las condiciones materiales en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo son moderadas, mientras que el 78 % señala que estas son buenas, gracias a que la institución cuenta con una infraestructura, iluminación, ventilación y sonidos adecuados, que permiten desempeñar las funciones y tareas correctamente.

Tabla 10 *Beneficios laborales y remunerativos*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	2	7%
Moderado	14	52%
Bueno	11	41%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

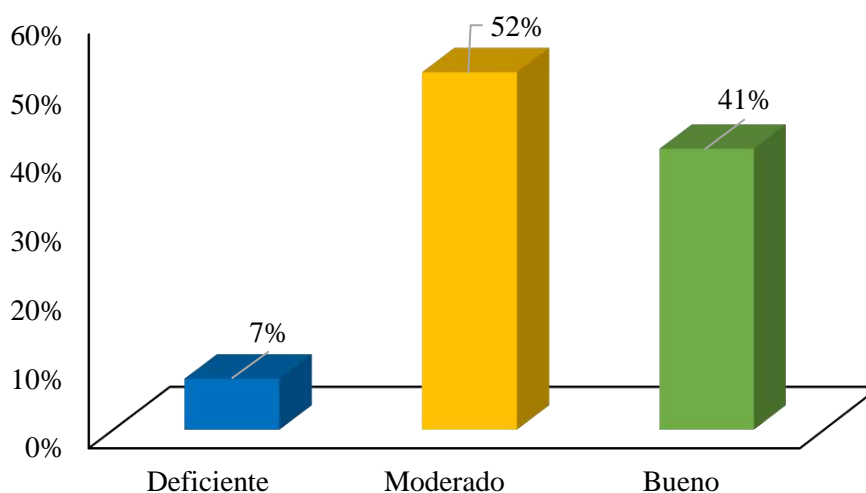


Figura 10. Beneficios laborales y remunerativos.

De los 27 encuestados, el 7 % menciona que los beneficios laborales y remunerativos en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo son deficientes, mientras que el 52 % señala que son moderados. Finalmente, el 41 % indica que son buenos, gracias a que la institución realiza pagos adecuados y oportunos, además de compensaciones.

Tabla 11 *Políticas administrativas*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	3	11%
Moderado	11	41%
Bueno	13	48%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

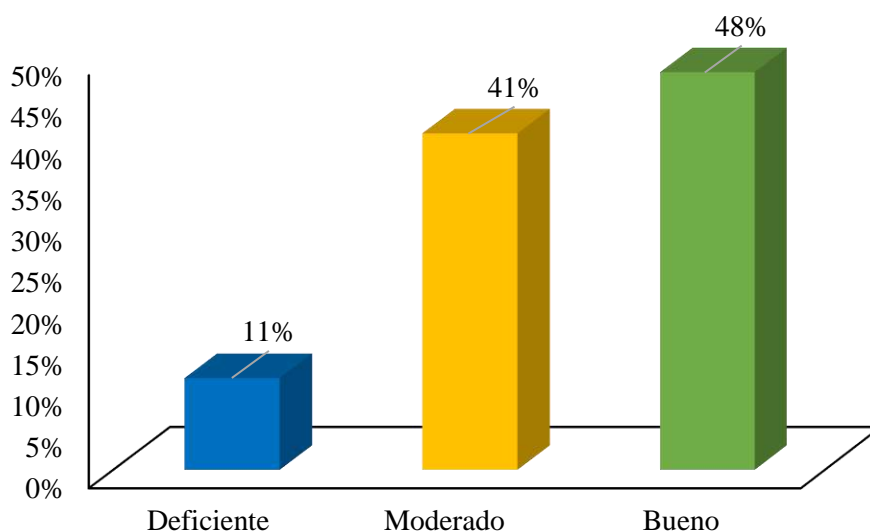


Figura 11. Políticas administrativas.

De los 27 encuestados, el 11 % menciona que las políticas administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo son deficientes, mientras que el 41 % señala que son moderados. Finalmente, el 48 % indica que estas son buenas, gracias a que la institución cuenta con horarios de trabajo adecuados y tiempos de descanso oportunos. Además, de fomentar, a través de dichas políticas, metas a cumplir, así como un buen desempeño laboral.

Tabla 12 *Relaciones interpersonales*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	1	4%
Regular	3	11%
Bueno	23	85%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

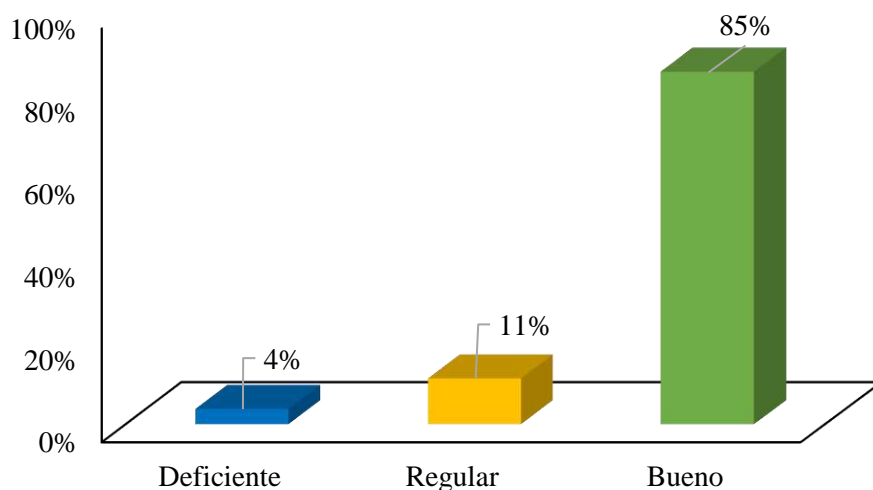


Figura 12. Relaciones interpersonales.

De los 27 encuestados, el 4 % menciona que las relaciones interpersonales construidas en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo son deficientes, mientras que el 11 % señala que estas son regulares. Finalmente, el 85 % indica que dichas relaciones son buenas, debido a que la institución fomenta la simpatía, cooperación, solidaridad y trabajo en equipo, en sus trabajadores.

Tabla 13 *Desarrollo personal*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	1	4%
Regular	4	15%
Alto	22	81%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

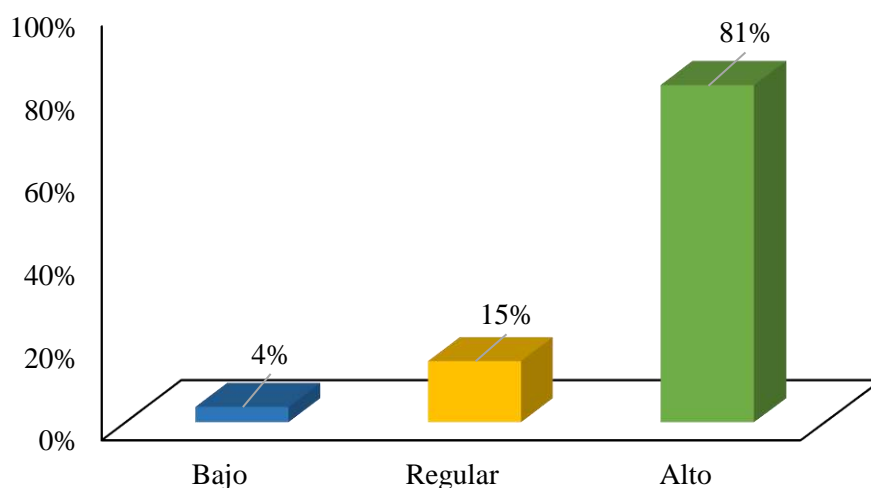


Figura 13. Desarrollo personal.

De los 27 encuestados, el 4 % y el 15 % mencionan que en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo se apoya pocas veces el desarrollo personal de los trabajadores, por lo cual este es bajo y regular, respectivamente. Sin embargo, el 81 % manifiesta que la institución realiza múltiples esfuerzos, como capacitaciones, estudios, destacados, ascensos, por invertir en el desarrollo personal de sus trabajadores, por lo cual este es alto.

Tabla 14 *Desempeño de tareas*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	6	22%
Alto	21	78%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

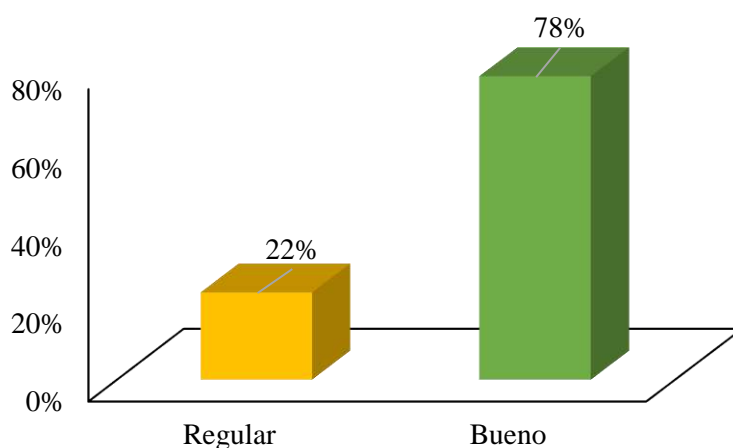


Figura 14. Desempeño de tareas.

De los 27 encuestados, el 22 % menciona que en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo se fomenta pocas veces el desempeño de tareas en los trabajadores, por lo cual este es regular. Sin embargo, el 78 % manifiesta que la institución fomenta el desempeño de tareas, por medio de recompensas y apoyo, por lo cual este es bueno.



Tabla 15 *Relación con la autoridad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	2	7%
Regular	5	19%
Alto	20	74%
TOTAL	27	100%

Nota. Datos del cuestionario administrado a los servidores administrativos.

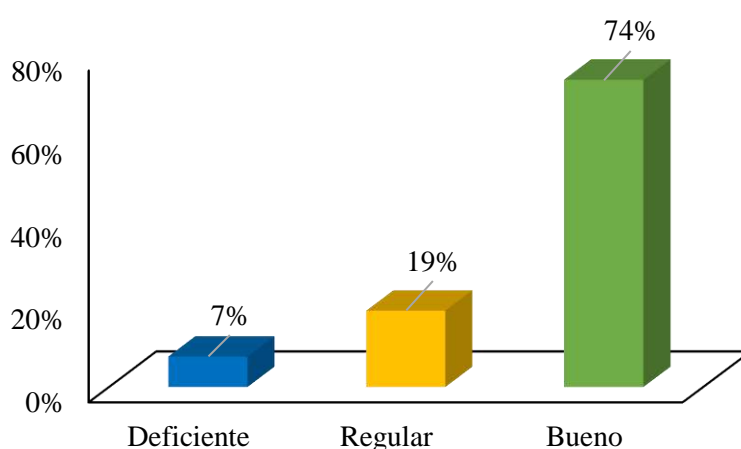


Figura 15. Relación con la autoridad.

De los 27 encuestados, el 7 % menciona que en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, la relación con la autoridad es deficiente, mientras que el 19 % señala que esta relación es regular. Finalmente, el 74 % manifiesta que la relación con la autoridad es buena, debido a que existe una jerarquía muy marcada y respetada en la institución.

#### 4.1.4 Supuesto de normalidad

Tabla 16 *Prueba de normalidad con Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores de higiene según Frederick Herzberg	0,934	27	0,088
Satisfacción laboral	0,939	27	0,112
Sueldo	0,950	27	0,210
Relación con los compañeros de trabajo	0,849	27	0,001
Ambiente físico	0,933	27	0,083
Supervisión	0,960	27	0,376
Seguridad laboral	0,847	27	0,001
Condiciones materiales	0,935	27	0,093
Beneficios laborales y remunerativos	0,940	27	0,125
Políticas administrativas	0,925	27	0,053
Relaciones interpersonales	0,870	27	0,003
Desarrollo personal	0,916	27	0,031
Desempeño de tareas	0,902	27	0,015
Relación con la autoridad	0,899	27	0,013

La prueba de normalidad se realizó por medio de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra estuvo conformada por 27 individuos. A pesar que en el nivel de significancia, algunos valores muestran una distribución normal, existen ciertos valores que no siguen esta norma. Por consiguiente, todos los valores pasan a representar una distribución no normal, conllevando a que, en el apartado siguiente de contrastación de las hipótesis, se haya utilizado el coeficiente de Rho de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** Los factores de higiene según Frederick Herzberg no se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Los factores de higiene según Frederick Herzberg se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**Tabla 17** *Correlación entre factores de higiene según Frederick Herzberg y satisfacción laboral*

		Factores de higiene según Frederick Herzberg		
			Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Factores de higiene según Frederick Herzberg	Coefficiente de correlación	1,000	0,802**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	27	27
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 18 evidencia con un nivel de significancia (0.000) menor a 0.05, una correlación alta y notable de 0.802. En virtud de ello, se resuelve que los factores de higiene según Frederick Herzberg se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

### Primera hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** El sueldo no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**H<sub>1</sub>:** El sueldo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**Tabla 18 Correlación entre sueldo y satisfacción laboral**

			Sueldo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Sueldo	Coefficiente de correlación	1,000	0,440*
		Sig. (bilateral)	.	0,022
		N	27	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,440*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,022	.
		N	27	27

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 19 evidencia con un nivel de significancia (0.022) menor a 0.05, una correlación moderada y notable de 0.440. En virtud de ello, se resuelve que el sueldo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

### **Segunda hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** La relación con los compañeros de trabajo no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**H<sub>1</sub>:** La relación con los compañeros de trabajo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**Tabla 19** *Correlación entre relación con los compañeros de trabajo y satisfacción laboral*

		Relación con los compañeros de trabajo		
			Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Relación con los compañeros de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	0,620**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	27	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 20 evidencia con un nivel de significancia (0.001) menor a 0.05, una correlación moderada y notable de 0.620. En virtud de ello, se resuelve que la relación con los compañeros de trabajo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

### **Tercera hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** El ambiente físico no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**H<sub>1</sub>:** El ambiente físico se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**Tabla 20 Correlación entre ambiente físico y satisfacción laboral**

			Ambiente físico	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Ambiente físico	Coefficiente de correlación	1,000	0,531**
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	27	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 21 evidencia con un nivel de significancia (0.004) menor a 0.05, una correlación moderada y notable de 0.531. En virtud de ello, se resuelve que el ambiente físico se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

#### **Cuarta hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** La supervisión no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**H<sub>1</sub>:** La supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**Tabla 21 Correlación entre supervisión y satisfacción laboral**

			Supervisión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	0,421*
		Sig. (bilateral)	.	0,029
		N	27	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,421*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,029	.
		N	27	27

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 22 evidencia con un nivel de significancia (0.029) menor a 0.05, una correlación moderada y notable de 0.421. En virtud de ello, se resuelve que la supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

#### **Quinta hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** La seguridad laboral no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**H<sub>1</sub>:** La seguridad laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.

**Tabla 22 Correlación entre supervisión y satisfacción laboral**

			Seguridad laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Seguridad laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,676**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	27	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 23 evidencia con un nivel de significancia (0.000) menor a 0.05, una correlación moderada y notable de 0.676. En virtud de ello, se resuelve que la seguridad laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Luego de efectuar el proceso estadístico, se comparan los resultados con estudios parecidos, así como con las bases teóricas, enunciando las siguientes discusiones:

- El estudio sostuvo que los factores de higiene según Frederick Herzberg se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022, con un valor de 0.802. Este resultado es respaldado por Hernández & Morales (2017), quienes demostraron que la motivación laboral influye en la satisfacción laboral de los servidores públicos.
- El estudio sostuvo que el sueldo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022, con un valor de 0.440. Este resultado es respaldado por Velásquez (2022), quien evidenció que la motivación extrínseca se relaciona positivamente con la productividad de los trabajadores de una institución estatal.
- El estudio sostuvo que la relación con los compañeros de trabajo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022, con un valor de 0.620. Este resultado es respaldado por Sánchez (2020), quien confirmó que la motivación laboral se relaciona considerablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada.
- El estudio sostuvo que el ambiente físico se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022, con un valor de 0.531. Este resultado es respaldado por Burga & Wiese (2018), quienes evidenciaron que la motivación laboral presenta una

relación directa con la productividad y eficiencia laboral en los trabajadores de una empresa agroindustrial.

- El estudio sostuvo que la supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022, con un valor de 0.421. Este resultado es respaldado por Yañez (2018), quien confirmó que la motivación laboral producía satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad del Perú.
- Por último, el estudio sostuvo que la seguridad laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022, con un valor de 0.676. Este resultado es respaldado por Arotoma (2020), quien, también, confirmó que la motivación laboral generaba satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lima Metropolitana.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

Con un nivel de significancia (0.000) menor a 0.05 y una correlación alta y notable de 0.802, se resuelve que los factores de higiene según Frederick Herzberg se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022. Esto significa que si en la entidad existe un sueldo, relaciones con los compañeros, ambiente físico, supervisión y seguridad laboral adecuado y óptimo, entonces, los trabajadores percibirán una satisfacción laboral en el mismo nivel.

Con un nivel de significancia (0.022) menor a 0.05 y una correlación moderada y notable de 0.440, se resuelve que el sueldo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022. Esto significa que si la entidad proporciona un sueldo que cubre la carga y desempeño laboral que exige a sus trabajadores, entonces, ellos se sentirán satisfechos al percibir que les están remunerando una cantidad justa por su trabajo.

Con un nivel de significancia (0.001) menor a 0.05 y una correlación moderada y notable de 0.620, se resuelve que la relación con los compañeros de trabajo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022. Esto significa que si la institución fomenta el compañerismo y la construcción de relaciones sanas en el trabajo, entonces, los trabajadores podrán sentirse cómodos y satisfechos con el clima laboral.

Con un nivel de significancia (0.004) menor a 0.05 y una correlación moderada y notable de 0.531, se resuelve que el ambiente físico se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022. Esto significa que al existir condiciones laborales y de seguridad idóneas en la institución, entonces, los trabajadores se sentirán seguros y satisfechos de poder laborar allí.

Con un nivel de significancia (0.029) menor a 0.05 y una correlación moderada y notable de 0.421, se resuelve que la supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022. Esto significa que si los profesionales encargados de supervisar el trabajo se convierten en un soporte y apoyo laboral para que cada trabajador mejore sus competencias, entonces, los trabajadores percibirán que la entidad se preocupa por el desarrollo profesional de ellos, sintiéndose satisfechos de poder ser de utilidad para el crecimiento de la entidad.

Con un nivel de significancia (0.000) menor a 0.05 y una correlación moderada y notable de 0.676, se resuelve que la seguridad laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022. Esto significa que si en la institución existen los elementos y condiciones adecuadas para cuidar la salud y el bienestar de los trabajadores, entonces, los colaboradores percibirán que la entidad se preocupa por ellos y, por consiguiente, se sentirán satisfechos de trabajar allí.

## **6.2 Recomendaciones**

Crear políticas salariales que muestren la estructura de las remuneraciones, es decir, los conceptos, lineamientos y reajustes salariales.

Impulsar el trabajo en equipo, con el propósito de crear vínculos perdurables y de compañerismo entre los trabajadores.

Escuchar las opiniones e incorporar las ideas de los trabajadores para desarrollar condiciones laborales que les hagan sentir más cómodos.

Desarrollar estrategias que hagan ver a los trabajadores el aporte que puede entregar las supervisiones en sus labores.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Revista Management y Gestión: *artículo "como no desmotivar y motivar"*

Revista Gestión volumen 3, número 2, mar-abr 1998: *artículo "el capital intelectual"*

Revista Gestión volumen 4, número 2, mar-abr 1999: *artículo "peligro: compañía tóxica"*

Revista Gestión volumen 1, número 1, ene-feb 1996: *artículo "claves para motivar al empleado"*

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Arotoma, S. (2020). Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una municipalidad de Lima Metropolitana. (Tesis de licenciatura).

Benavides, J., Ospina, L., y Sáenz, S. (2018). Factores que intervienen en la motivación laboral.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3a. ed.). Colombia: Pearson Educación

Burga, G. y Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque*. (Tesis de maestría).

Cadena, E. (2019). La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa ENVATUB S.A de la Provincia de Pichincha. (Tesis de Licenciatura).

Casana, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis de licenciatura). Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego.

- García, V., Merino, E. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables. Tesis Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Universidad Valladolid.*
- Hernández, C. (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la Escuela de Postgrados FAC - Muestra AS. Comando. Bogotá. Colombia.* (Tesis de maestría)
- Hernández, J. y Morales, J. (2017). *Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa.* Revista Danae (International Journal of Good Conscience), 12(2), 107 - 147.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Ciudad de México, México: (McGraw-Hill)
- Jones, G. & George, I. (2010). *Administración contemporánea.* México: McGrawHill. (6º. ed.).
- Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala.* (Tesis de maestría).
- Loayza. y Vivanco, S. (2019). *Diagnóstico de la motivación para un mejor desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Joya desde julio del 2017 a junio 2018.* (Tesis de licenciatura).
- Marroquín (2011). *Programa de motivación para el personal administrativo de la División de desarrollo académico de la Dirección General de Docencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala*” (Tesis de licenciatura).
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la Motivación. Aplicación Práctica.* (Trabajo de Investigación).

Palmero, F. (2013). *Motivación y cognición: desarrollos teóricos*. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*. Castellón. Universitat Jaume I de Castellón. 8 (1).

Quispe, V. (2017). *Motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III ESSALUD Puno – 2016*. (Tesis de maestría).

Robbins, S. y Judge Timothy A. (2013). *Comportamiento Organizacional*, Quinta Edición. Editorial Pearson.

Sánchez, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo*. (Tesis de maestría).

Valdés, C. (2012). *Teorías de la motivación humana*. Madrid: Pegaso

Velásquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021*. (Tesis de licenciatura).

Vásquez, M. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSaludLima-2016*. (tesis de maestría).

Yáñez, O. (2018). *Satisfacción laboral y motivación en la Municipalidad de Carmen de la Legua - Reynoso-2016*. (Tesis de maestría).

### **7.3 Fuentes hemerográficas**

López, J. (2005). “*Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*” In: *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, Vol. 8, Nº 15.

Manso, F. (2002). *El Legado de Frederick Irving Herzberg*. *Revista Universidad EAFIT*. Universidad EAFIT Medellín, Colombia 79-86.

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192.

Sánchez, C. (2008). *Motivación, satisfacción y vinculación: ¿es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? [Motivation, satisfaction and attachment]*. *Acción psicológica*, Vol. 5(1), 9-28.

#### **7.4 Fuentes electrónicas**

Gavidia, D. (2021). Pese a la pandemia, Perú es uno de los países con mayor rotación laboral. Sudaca.

Forbes México. (07 de marzo de 2013). Perú entre los países con mayor insatisfacción laboral.

Forbes Perú. (19 de julio de 2022). El 55% de los peruanos quiere renunciar a su trabajo, según una encuesta de Bumeran.



## ANEXOS

### 1. Matriz de consistencia

#### “Factores de higiene según Frederick Herzberg y satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 11 de Cajatambo, 2022.”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones y/o Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre los factores de higiene según Frederick Herzberg y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?	Determinar la relación entre los factores de higiene según Frederick Herzberg y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022	Los factores de higiene según Frederick Herzberg se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.	<b>Variable (X)</b>  Factores de Higiene según Frederick Herzberg	- Sueldo - Relación con los compañeros - Ambiente físico - Supervisión - Seguridad laboral	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo - Correlacional.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			<b>Diseño de investigación:</b> No experimental - transversal.
¿Cuál es la relación entre el sueldo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?  ¿Cuál es la relación entre la relación con los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?  ¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?	Establecer la relación entre el sueldo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022  Establecer la relación entre la relación con los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022  Establecer la relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022	El sueldo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.  La relación con los compañeros de trabajo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.  El ambiente físico se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.			<b>Población:</b> 27 servidores administrativos que laboran en las oficinas de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 11 de Cajatambo  <b>Muestra:</b> 27 servidores administrativos que laboran en las oficinas de la UGEL N° 11 de Cajatambo  <b>Instrumento:</b> Cuestionario para cada variable de estudio.

<p>¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad laboral y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022</p> <p>Establecer la relación entre la seguridad laboral y la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022</p>	<p>La supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.</p> <p>La seguridad laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 11 de Cajatambo, 2022.</p>	<p><b>Variable (Y)</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones materiales</li> <li>- Beneficios remuneraciones</li> <li>- Políticas administrativas</li> <li>- Relaciones Interpersonales</li> <li>- Desarrollo personal</li> <li>- Desempeño de Tareas</li> <li>- Relación con la autoridad</li> </ul>	<p><b>Procesamiento de información:</b> Software estadístico SPSS versión 25.0</p>
---	---	---	--	---	--

## 2. Instrumento de investigación

### CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de los factores de higiene y la satisfacción laboral en la entidad en donde labora, le presentamos una serie de preguntas que agradeceremos responda con total sinceridad marcando con un aspa (X) la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Solo deberá marcar una alternativa. No hay respuestas malas ni buena. El presente cuestionario es de carácter anónimo.

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

<b>Siempre</b>	<b>S</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>CS</b>
<b>A veces</b>	<b>A</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>CN</b>
<b>Nunca</b>	<b>N</b>

N.º	FACTORES DE HIGIENE SEGÚN FREDERICK HERZBERG	S	CS	A	CN	N
<b>I. SUELDO</b>						
1	¿Usted se siente satisfecho con el salario que percibe?					
2	¿Su remuneración y beneficios están acorde con el trabajo que realiza?					
3	¿Un buen sueldo lo motiva a realizar bien su trabajo?					
<b>II. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>						
4	¿Considera que la institución realiza actividades de confraternidad con el fin de relacionar a los colaboradores y jefes?					
5	¿Se comunica usted abiertamente con sus compañeros de trabajo?					
6	¿Considera que sus compañeros de trabajo forman amistades y se comunican unos con otros?					
<b>III. AMBIENTE FÍSICO</b>						
7	¿Cómo califica usted el ambiente de trabajo en el cual desempeña sus funciones laborales?					
8	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?					
9	¿Las condiciones de iluminación, orden y limpieza te permiten desempeñar tu trabajo con normalidad?					
<b>IV. SUPERVISIÓN</b>						
10	¿Cree usted que al no cumplir con sus labores le puede llevar a sufrir algún castigo o sanción?					
11	¿Considera que su jefe identifica cuán grave es el problema y qué aspectos viene afectando?					
<b>V. SEGURIDAD LABORAL</b>						
12	¿Cree usted que la institución propicia una estabilidad laboral a sus colaboradores?					

SATISFACCIÓN LABORAL		S	CS	A	CN	N
<b>I. CONDICIONES MATERIALES</b>						
14	¿La distribución física del ambiente de trabajo te facilita la realización de tus labores?					
15	¿El ambiente donde trabajas es confortable?					
16	¿La comodidad que te ofrece el ambiente del trabajo es inigualable?					
17	¿En el ambiente físico donde te ubicas trabajas cómodamente?					
18	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
<b>II. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS</b>						
19	¿Tu sueldo es muy bueno en relación a la labor que realizas?					
20	¿Te sientes bien con lo que ganas?					
21	¿Sientes que el sueldo que tienes es bastante aceptable?					
22	¿Felizmente tu trabajo te permite cubrir tus expectativas económicas?					
23	¿Sientes que en tu trabajo son muy justos tanto en los pagos como en atenciones?					
<b>III. POLÍTICA ADMINISTRATIVA</b>						
24	¿Sientes que recibes de parte de tu Institución un buen trato?					
25	¿La sensación que tienes de tu trabajo es que no te están explotando?					
26	¿No te disgusta tu horario?					
27	¿El horario de trabajo te resulta muy cómodo?					
28	¿Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?					
<b>IV. RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
29	¿El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar tus funciones?					
30	¿Prefieres no tomar distancias de las personas con quienes trabajas?					
31	¿La solidaridad es una virtud característica en tu grupo de trabajo?					
32	¿En el trabajo siempre procuran ser muy empáticos y colaboradores?					
33	¿Llevarse bien con todos los que trabajas es una condición que ayuda mucho?					
<b>V. DESARROLLO PERSONAL</b>						
34	¿Sientes que el trabajo que haces es justo para tu manera de ser?					
35	¿Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?					
36	¿Disfrutas de cada labor que realizas en tu trabajo?					
37	¿Te sientes feliz por los resultados que logras en tu trabajo?					
38	¿Tu trabajo te hace sentir realizado?					
<b>VI. DESEMPEÑO DE TAREAS</b>						
39	¿La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier cosa?					
40	¿Las tareas que realizas las percibes como algo muy importante?					
41	¿Te sientes realmente útil con la labor que haces?					
42	¿Tu trabajo no te aburre?					
43	¿Te sientes complacido con la actividad que realizas?					
<b>VII. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>						
44	¿Tus jefes son comprensivos?					

45	¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides un permiso de carácter personal?					
46	¿La relación que tienes con tus superiores es cordial?					
47	¿El jefe inmediato es como un puente entre los demás jefes y genera confianza?					
48	¿La relación entre los jefes es de lo mejor?					

### 3. Data de confiabilidad

1	4	4	5	4	4	3	3	5	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3						
2	3	3	5	5	4	4	4	4	3	1	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4						
3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4							
4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4						
5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4						
6	3	4	2	4	4	4	4	5	5	1	4	4	5	4	5	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
8	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
9	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
10	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
11	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2					
12	3	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4				
13	5	5	1	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5			
14	2	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3				
15	5	5	5	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4					
16	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4				
18	4	4	4	1	5	4	4	4	4	3	4	2	1	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3		
19	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
20	5	3	4	5	5	5	4	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

#### 4. Data de la investigación

N.º	FACTORES HIGIÉNICOS SEGÚN FREDERICK HERZBERG												
	D1			D2			D3			D4		D5	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	4	5	4	4	3	3	5	4	2	3	3	4
2	3	3	5	5	4	4	4	4	3	1	5	4	4
3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	2	3	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
6	3	4	2	4	4	4	4	5	5	1	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2	3	4	4
9	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
10	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
11	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4
12	3	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4
13	5	5	1	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3
14	2	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	3	3
15	5	5	5	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3
16	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4
18	4	4	4	1	5	4	4	4	4	3	4	2	1
19	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
20	5	3	4	5	5	5	4	5	5	2	4	3	4
21	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
23	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5
24	4	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
25	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
26	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4

SATISFACCIÓN LABORAL																								
D6					D7					D8					D9					D10				
P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	
5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	
4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
5	4	4	4	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	
4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	
4	5	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	
5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
5	5	5	5	5	2	3	3	2	3	2	4	3	3	1	4	2	5	5	5	4	4	5	4	
5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	
4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	





# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE POSGRADO



## ACTA DE SUSTENTACIÓN N°337-2023-V

En Huacho, el día **28 de noviembre de 2023**, siendo las **11:00 A.M.**, se dio inicio a la sustentación de tesis en la aplicación de videoconferencia Meet de la Escuela de Posgrado, los miembros del Jurado Evaluador integrado por:

<b>PRESIDENTE</b>	<b>Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES</b>	<b>DNI N° 15596783</b>
<b>SECRETARIO</b>	<b>Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA</b>	<b>DNI N° 15591398</b>
<b>VOCAL</b>	<b>Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS</b>	<b>DNI N° 15596695</b>
<b>ASESOR</b>	<b>M(o). SERGIO RAFAEL MAZUELOS CARDOZA</b>	<b>DNI N° 15721713</b>

El postulante al Grado Académico de Maestro, **Don AMERICO ENRIQUE MAZUELOS MISAJEL**, identificado(a) con **DNI N°80618440**, procedió a la Sustentación de la Tesis titulada: **FACTORES DE HIGIENE SEGÚN FREDERICK HERZBERG Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°11 DE CAJATAMBO, 2022**; autorizado mediante **Resolución Directoral N°2793-2023-EPG**, de fecha **27 de noviembre de 2023**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, absolvió las interrogantes que le formularon los señores del Jurado.

Concluida la Sustentación de la tesis, se procedió a la votación correspondiente resultando el(la) candidato(a) **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con la nota de:

CALIFICACION		EQUIVALENCIA	CONDICION
NUMERO	LETRAS		
16	DIECISEIS	BUENO	APROBADO

Siendo las **12:10 P.M.** del día **28 de noviembre de 2023**, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador el Acta de Sustentación de la Tesis Titulada: **FACTORES DE HIGIENE SEGÚN FREDERICK HERZBERG Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°11 DE CAJATAMBO, 2022**; para obtener el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN PÚBLICA**, inscrito en el **FOLIO N°337** del LIBRO DE ACTAS.



Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES  
PRESIDENTE



Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA  
SECRETARIO



Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS  
VOCAL

M(o). SERGIO RAFAEL MAZUELOS CARDOZA  
ASESOR