



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
UGEL SUR, AREQUIPA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Pari Mamani Buenaventura Alvis

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4412-0058>

Asesor:

Dr. Cordova Chirinos Jose William

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

TESIS
MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR,
AREQUIPA, 2020

Asesor :

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Presidenta :

Dr. Mego Núñez Onésimo

Secretario :

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Vocal :

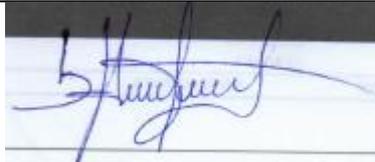
Mg. Mory Guarnizo Sandra

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **estudiante (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2020. El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Parí Mamani Buenaventura Alvis	44404105:	
-----------------------------------	-----------	---

Pimentel, 21 de agosto de 2023

DEDICATORIA

A Dios, ante todo, a mis padres y a mi hermosa familia por el constante apoyo y amor.

A mis maestros que me han ayudado durante toda la carrera.

AGRADECIMIENTO

A mi amada esposa que siempre se encuentra alentándome a ser mejor, a mis hijos que son mi motivo más grande y a mis padres.

RESUMEN

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020, desde un punto de vista metodológico la tesis fue descriptiva, correlacional haciendo uso de un diseño no experimental, se utilizó la técnica de la encuesta, con cuestionarios como instrumentos, la población fueron los colaboradores de la entidad. De acuerdo con los resultados de Chi cuadrado, se muestra una relación directa y positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020. De los resultados se puede deducir que, en la organización a mayor motivación, se incrementa proporcionalmente la satisfacción laboral de los colaboradores. De acuerdo con los resultados se muestra un nivel medio en la motivación, siendo los factores de seguridad o motivacionales los que más contribuyen a la motivación. De los resultados se puede inferir que la gestión de las dimensiones condiciones de trabajo, superación personal y supervisión permiten obtener un nivel de satisfacción laboral, siendo las dimensiones recompensa y relaciones entre compañeros de trabajo, los factores que afectan negativamente el nivel de satisfacción de los colaboradores.

Palabras claves: motivación laboral, satisfacción laboral

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the relationship between motivation and job satisfaction in the administrative workers of the UGEL Sur, Arequipa, 2020, from a methodological point of view the thesis was descriptive, correlational using a non-experimental design, The survey technique was used, with questionnaires as instruments, the population was the entity's collaborators. According to the Chi square results, a direct and positive relationship between motivation and job satisfaction is shown in administrative workers at UGEL Sur, Arequipa, 2020. From the results it can be deduced that, in the organization, the higher the motivation , the job satisfaction of employees is proportionally increased. According to the results, a medium level of motivation is shown, with safety or motivational factors being the ones that most contribute to motivation. From the results it can be inferred that the management of the dimensions of working conditions, personal improvement and supervision allow obtaining a level of job satisfaction, with the dimensions of reward and relationships between coworkers being the factors that negatively affect the level of satisfaction of employees. collaborators.

Keywords: job motivation, job satisfaction

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Definición de motivación laboral.....	25
1.3.1.2. Teoría de los factores Herzberg.....	29
1.4. Formulación del problema.....	38
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
1.7.1. Objetivo general	40
1.7.2. Objetivos específicos	40
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	41
2.1. Tipo y diseño de investigación	41
2.2. Población y muestra.....	42
2.3. Variables, operacionalización.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	47
2.6. Criterios éticos	48
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	50
3.1. Tablas y figuras.....	50
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
4.1. Conclusiones.....	64
4.2. Recomendaciones	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable independiente.....	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	45
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos.....	46
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad.....	46
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos.....	47
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad.....	47
Tabla 7 Estadísticos descriptivos de la variable independiente.....	50
Tabla 8 Estadísticos descriptivos de la variable dependiente.....	50
Tabla 9 Estadísticos descriptivos de las variables.....	50
Tabla 10 Factores higiénicos (Agrupada).....	51
Tabla 11 Factores seguridad (Agrupada).....	52
Tabla 12 Condiciones trabajo (Agrupada).....	53
Tabla 13 Superación personal (Agrupada).....	54
Tabla 14 Recompensa (Agrupada).....	55
Tabla 15 Supervisión (Agrupada).....	56
Tabla 16 Compañeros (Agrupada).....	57
Tabla 17 Comunicación (Agrupada).....	58
Tabla 18 Motivación (Agrupada).....	59
Tabla 19 Satisfacción (Agrupada).....	60
Tabla 20 Pruebas de chi-cuadrado.....	61
Tabla 21 Relaciones de las dimensiones de la motivación con la satisfacción laboral.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores higiénicos (Agrupada).....	51
Figura 2: Factores seguridad (Agrupada).....	52
Figura 3: Condiciones trabajo (Agrupada).....	53
Figura 4: Superación personal (Agrupada)	54
Figura 5: Recompensa (Agrupada).....	55
Figura 6: Supervisión (Agrupada)	56
Figura 7: Compañeros (Agrupada)	57
Figura 8: Comunicación (Agrupada).....	58
Figura 9: Motivación (Agrupada)	59
Figura 10: Satisfacción (Agrupada)	60
Figura 11: Investigador	97

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Conocer los factores que generan satisfacción o felicidad en el trabajo, es una de las actividades que más genera preocupación en los líderes de las organizaciones. Actualmente las personas que son competitivas destinan más de ocho horas de su tiempo en laborar con el fin de alcanzar la saciedad de sus principales necesidades, está probado que la satisfacción es un estado positivo y emotivo que genera un buen estado de ánimo para llegar a trabajar. La satisfacción es un indicador de reputación para la organización, muchas empresas compiten para ofrecer los mejores lugares para trabajar, esto incrementa las posibilidades de atraer los mejores talentos del medio y garantizar los mejores resultados.

Por otro lado, todos los seres humanos tenemos motivos para emprender esfuerzos y destinar tiempo en la organización, ninguna persona se siente motivada en ambientes que no son gratos, por lo tanto la satisfacción en el trabajo guarda una estrecha relación con los sentimientos de motivación. Se puede afirmar que los colaboradores que se encuentran motivados, es porque sienten emociones positivas para la organización y por ende son complacidos por ella. Este trabajo pretende descubrir estos por menores.

La investigación desarrollada esta correctamente estructurada en los capítulos que se detallan a continuación: En el capítulo i se especifican aquellos aspectos preliminares al problema, en cuanto al capítulo ii se muestra la aplicación de la metodología empleada, en el capítulo iii se detallan los resultados correctamente ordenados y para el capítulo iv se dan a conocer las conclusiones del estudio.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Anju y Sona (2018) por medio de su artículo dieron a conocer que los trabajadores de la Refinería de Kochi presentaban niveles muy bajos en cuanto a satisfacción laboral, los autores mencionan que para el rubro al que se dedica la empresa, el factor humano tienen que ser considerado como fuerza central de la industria. Además también enfoca que con solo poder o lograr satisfacer a un

pequeño grupo de colaboradores, la organización puede llegar a ser exitosa, a fin de mejorar los niveles presentes de satisfacción entre el personal de la empresa, esta deberá de promocionar medidas en cuanto a bienestar completamente adecuadas, por mencionar algunas de las medidas que puede la Refinería Kochi es la de adaptar e impulsar el desarrollo de programas de capacitación siguiendo con los lineamientos del trabajo de los colaboradores, además se deben de promulgar más oportunidades a todo el personal a fin de promover el desarrollo correcto de las relaciones entre los mismos colaboradores, también pueden proporcionar incentivos a los colaboradores que logren completar de manera exitosa los cursos establecidos por la empresa, la empresa tiene que volver a introducir el traslado de los colaboradores por medio de transporte a los funcionarios, esto generará una disminución de sus costos y en cuanto a los ingresos se ahorraría lo adecuado. En cuanto a la política de promoción, esta debería de estar fundadas a ciertos plazos, y por consiguiente tendría que ser homogénea a fin de sostener la moral de los mismos trabajadores, todo el personal tendría que contar con la oportunidad de poder ser participe al momento de tomar decisiones. Con la finalidad de que las decisiones lleguen a ser fundadas sin ningún problema.

Shaju y Subhashini (2017) a través de su investigación identificaron que muchos empleados muestran un elevado grado de contento en su trabajo, y se evidenció que estos tienen más experiencia laboral en contraste con aquellos que tienen una menor trayectoria profesional. Por lo tanto, se concluyó que los trabajadores con una satisfacción laboral más alta han mostrado un desempeño superior en las evaluaciones correspondientes

Bhavya y Satyavathi (2017), a través de su publicación, examinaron a 50 empleados de la empresa Shark Global en India, revelando que el 70% de ellos declararon sentirse plenamente contentos y aprecian en su totalidad el trabajo realizado. Asimismo, se destacó que el 85% de los empleados se sienten totalmente complacidos, mientras que el resto no lo está, especialmente en relación con el estímulo proporcionado por sus superiores. Debido a las diferentes y muy adecuadas oportunidades profesionales que ofrece la empresa, el 60% de los

colaboradores están satisfechos en su trabajo. Los autores demostraron que uno de los factores que llega afectar a la satisfacción laboral es el estrés, el mismo que resulta por la carga altísima de los trabajos, la misma que es percibida fuertemente como presión en el trabajo. Finalmente, el estudio concretó que el 53% de los colaboradores que participaron en dicha investigación delimitaron en que la principal razón por la cual ellos se sienten satisfechos con su trabajo es la buena relación que mantienen con sus compañeros, a modo de conclusión se detalla que el entorno laboral en la empresa desarrolla un impacto muy positivo en cuanto a la satisfacción de los colaboradores.

Nivel Nacional

En Perú, Zumaeta (2018) señala que un 86% de trabajadores que actúan en empresas altamente competitivas esperan que sus jefes les brinden un ambiente laboral favorable, y consecuentemente un nivel apropiado de contento en el trabajo. Los líderes del estudio sugieren que si el empleador no consigue ofrecer un nivel de bienestar laboral consistente, los empleados considerarían explorar otras oportunidades de trabajo externas.

El estudio de Zumaeta (2018) resalta la importancia cardinal del clima organizacional en empresas altamente competitivas en Perú. Es evidente que la satisfacción laboral no es simplemente un lujo o un añadido, sino un componente esencial para retener a los mejores talentos dentro de una organización. Existe una relación ineludible entre la habilidad de un empleador para cultivar un ambiente de trabajo óptimo y la decisión del empleado de permanecer en la empresa. Si no se atienden adecuadamente las expectativas de bienestar laboral, las organizaciones corren el riesgo de ver a sus trabajadores buscar oportunidades en otros lugares. De esta forma, las empresas que deseen mantenerse a la vanguardia en mercados competitivos deben considerar la gestión del clima y la satisfacción laboral como estrategias cruciales en la administración de su personal. En resumen, la inversión en un ambiente de trabajo positivo es esencial para garantizar la lealtad y productividad de los empleados en el entorno actual.

Marín y Plasencia (2017), investigadores peruanos, analizaron la firma denominada Socios en Salud Perú (SES). Durante los recientes 3 años, esta entidad experimentó una total transformación administrativa que puso en evidencia un mayor énfasis en la Administración de Recursos Humanos. Además, se destacó que gran parte de los empleados muestran índices reducidos en relación a contenido laboral, situación que claramente se origina por una dirección inapropiada y la falta de tácticas que inspiren a los trabajadores.

El estudio de Marín y Plasencia (2017) sobre la firma Socios en Salud Perú (SES) revela las implicaciones profundas de las transformaciones administrativas en una organización. A pesar de que hubo un intento de dar mayor énfasis a la Administración de Recursos Humanos, parece que esto no se tradujo en una mejor satisfacción entre los empleados. La insatisfacción laboral, que es palpable entre muchos trabajadores, puede ser el resultado de una dirección que no está alineada con las necesidades y expectativas de su personal. Esta situación resalta la importancia crítica de implementar tácticas efectivas que no solo reestructuren administrativamente, sino que también motiven e inspiren al equipo. Las organizaciones deben considerar la moral y la satisfacción de sus empleados como indicadores clave de una gestión efectiva, y no solo centrarse en cambios estructurales o administrativos.

En Perú, Alva y Domínguez (2015) destacaron la principal dificultad que enfrentan los empleados de una universidad local, la cual se distingue por su falta de familiaridad con las ideas, tácticas y teorías relacionadas con la motivación, y menos aún con liderazgo, valores y cultura organizacional. Asimismo, carecen de entendimiento sobre los modos de supervisión que implementarían los líderes de una entidad. Esta situación estaría generando índices reducidos de contenido en el trabajo.

El análisis realizado por Alva y Domínguez (2015) arroja luz sobre una preocupante carencia de conocimiento en áreas fundamentales entre los trabajadores de una universidad peruana. Es evidente que entender conceptos como motivación, liderazgo, valores y cultura organizacional es esencial para

cualquier entidad que busque prosperar y mantener a su personal satisfecho. La falta de familiaridad con estos fundamentos y con los estilos de supervisión adecuados puede ser un factor determinante en los bajos niveles de satisfacción laboral observados. Esta situación resalta la necesidad imperante de invertir en capacitación y formación continua para los empleados, así como para los líderes, con el objetivo de mejorar no solo la productividad, sino también el bienestar y la moral del personal. La educación y la formación se presentan como herramientas cruciales para abordar estos desafíos y garantizar un entorno laboral más positivo y enriquecedor.

A nivel local

Se entiende como el sentimiento positivo a la satisfacción laboral, el cual tiene y debe de ser manifestado por todos los trabajadores de una organización. Se ha podido observar que, en la UGEL del departamento de Arequipa, el personal administrativo no está nada satisfechos. Se ha evidenciado la existencia de una serie de reclamos los cuales se relacionan a la ausencia de una política de capacitación, el desarrollo de capacitaciones en una empresa conlleva a que se mejore el sentido de pertenencia, así como también la sensación generada por los mismos trabajadores. Otro de los problemas que se logró evidenciar es que la política de remuneraciones fundada por la empresa no ha permitido satisfacer por completo las necesidades básicas del personal. En relación con los estilos de liderazgo se evidencia que existe un mal liderazgo y poca inclusión para la toma de decisiones por parte del personal.

1.2. Antecedentes de estudio

A nivel internacional

Massella (2018) llevó a cabo un estudio cuantitativo con un enfoque correlacional. El propósito principal de la investigación fue determinar si había una relación entre dos variables específicas: motivación y contenido en el trabajo. Se centró en 60 empleados con contratos permanentes y otros con contratos temporales de una compañía en Guatemala. Para recolectar información sobre estas variables, se utilizaron dos herramientas: el primer cuestionario se diseñó

meticulosamente basado en cuatro aspectos de la motivación laboral. Todos los datos recopilados se introdujeron en Excel y en un software estadístico para su análisis. En resumen, según los resultados, se confirmó la existencia de una correlación entre las dos variables examinadas.

La investigación de Massella (2018) subraya la importancia de entender los factores intrínsecos que influyen en la satisfacción de los empleados en el entorno laboral. Al confirmar una relación directa entre la motivación y el contenido en el trabajo, queda claro que la motivación es una herramienta esencial para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados. Las empresas, especialmente en contextos como el guatemalteco, deberían considerar estrategias que fomenten la motivación laboral para garantizar un ambiente de trabajo más armonioso y productivo. Esta investigación también destaca la relevancia de utilizar herramientas cuantitativas y enfoques correlacionales para obtener una comprensión más profunda de las dinámicas laborales. Por último, es esencial que las organizaciones reconozcan y actúen sobre la interdependencia de la motivación y la satisfacción laboral, ya que esto puede influir directamente en la retención de talento, la productividad y el éxito a largo plazo de la empresa.

Santacruz (2017) presentó una tesis con el propósito de determinar cómo el grado de motivación afecta el rendimiento laboral de los empleados en un Municipio. Se subrayó que tanto la motivación en el trabajo como el rendimiento son elementos clave para las organizaciones. Basándose en el diseño del estudio, se adoptó un enfoque investigativo descriptivo. Se contó con la participación de 128 trabajadores de la entidad, quienes constituyeron la muestra investigada. Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta, donde las preguntas se estructuraron de manera cerrada, y las opciones de respuesta se basaron en la escala de Likert. Según los datos recopilados, se destacó el nivel deficiente de motivación entre los trabajadores del municipio, lo que se manifestó en las tareas asignadas. Adicionalmente, se identificó que este declive en la motivación se atribuye, en gran medida, a las condiciones físicas y ambientales percibidas por los empleados, las cuales impactan negativamente su desempeño.

El estudio de Santacruz (2017) resalta la intrínseca relación entre la motivación y el rendimiento laboral en el ámbito municipal. Se evidencia que, cuando la motivación es baja, hay una repercusión directa en el desempeño de las actividades asignadas a los empleados. Es preocupante que las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo sean determinantes en este aspecto, sugiriendo que un entorno adecuado es esencial para mantener altos niveles de motivación y, por ende, de productividad. Las organizaciones, especialmente las entidades públicas como los municipios, deben priorizar la creación de un ambiente de trabajo propicio, reconociendo que es un factor crucial para el bienestar y eficiencia de su personal. Esta investigación recalca la necesidad de invertir en mejoras infraestructurales y en programas de bienestar laboral para optimizar la motivación y, en consecuencia, el desempeño de los trabajadores. En definitiva, un empleado motivado no solo es más productivo sino que también contribuye positivamente al ambiente y cultura laboral.

Rojas (2017) concerniente al desarrollo de su investigación, se estableció como principal finalidad el diagnóstico completo que desarrolla la motivación laboral sobre la variable desempeño del personal, para el estudio se trabajó con el personal docente del Instituto Universitario de Tecnología Industrial, principalmente en la sede ubicada en Guacara del estado de Carabobo. Con la intención de precisar claramente cada uno de los métodos y los procedimientos empleados en la realización de este estudio, el tipo de estudio al cual se adaptó dicha tesis fue al de campo, asimismo tomó la forma de un estudio descriptivo. No experimental, fue el diseño que se optó por seguir en dicha investigación, además de desarrollar un corte transversal. Contaron con la participación completa de 130 profesores de la institución en estudio, para este caso optaron por tomar y considerar solo a 39 profesores como dato de la muestra a estudiar. La técnica que Rojas empleó con la finalidad de obtener toda aquella información completamente necesaria en relación con las dos variables fue la encuesta; así también se supo que dicha técnica necesitaba de la aplicación de un instrumento, el mismo que fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado en base a 18 preguntas correspondientes a los temas ya mencionados. Es importante detallar que dicho instrumento estuvo validado a través del juicio de expertos. Conforme a los resultados encontrados, se

concluyó que los docentes del Instituto estudiado no presentaban buenos niveles de satisfacción, es decir no estaban completamente satisfechos, principalmente si se tenían como base las necesidades básicas a satisfacer, es más, de acuerdo a sus percepciones, los colaboradores no estarían recibiendo ninguna capacitación sobre sus funciones de trabajo, así como también la falta de un plan de motivación el mismo que les permita poder formarse y desarrollar un amplio crecimiento en el aspecto profesional. Lo que se llegó a detallar es el rol importante que desarrolla la motivación sobre el desempeño de los colaboradores, esto conlleva a que todo el personal pueda estar completamente motivado con la idea de realizar cada una de sus funciones de forma eficiente y preocupándose siempre por el bienestar de los trabajadores.

Morales (2017) su estudio tuvo como objeto principal la empresa que lleva como nombre Gofablet, lo que se buscó fue precisar cómo es que existe relación entre los diferentes factores que desarrolla la motivación con el desempeño laboral de sus trabajadores, es más se llegaron a estructurar una serie de estrategias, las cuales conllevan a mejorar e incrementar cada uno de los factores pertenecientes a la motivación de los trabajadores. Se supo que la población sobre la cual se desarrolló el estudio fue en base a 17 colaboradores, al considerarse como una población muy pequeña, Morales optó por considerar al total de población como muestra de investigación. Se aplicaron diferentes técnicas para llegar a obtener información completamente necesaria, entre las técnicas que se llegaron a aplicar esta la encuesta y la observación, así como también se desarrolló dos instrumentos los cuales fueron la ficha de observación y el cuestionario. Una vez que se detallaron los resultados del estudio se comprobó la necesidad que posee la empresa de obtener un manual con estrategias con la finalidad de mantener y mejorar cada uno de los factores presentes en la motivación de la organización. Para concluir, en base principalmente del análisis desarrollado, se demostró que existen factores de la motivación que sí llegan a influir en el desempeño desarrollado por los trabajadores, el incentivar por completo su propio desarrollo, enfocar su gran importancia y concientizar el beneficio, llegarán a aportar un gran plus en cada una de las actividades que realiza el personal.

Frías (2016) se analizaron dos variables, esto se llevó a cabo con el objetivo de encontrar que tan relacionada está el desarrollo de la variable motivación hacia los niveles que desarrolla la variable engagement, siendo estas dos variables de gran importancia sobre el desarrollo laboral de los colaboradores. En cuanto al aspecto metodológico, se supo que el estudio fue desarrollado basándose en el enfoque cuantitativo, y concerniente al método que utilizó, Frías empleó el método hipotético – deductivo. Para la tesis optó por tomar como diseño el no experimental, esto fundamentalmente para asegurar que ninguna de las dos variables sea manipulada a conveniencia del autor. En cuanto al alcance, el estudio fue correlacional por completo. Para la población, así como también para la muestra de investigación, al conocer que el dato poblacional fue de 52 colaboradores de la empresa, este mismo dato ocupó la muestra de estudio. Fue necesaria la aplicación de un cuestionario, el cual se llegó a desarrollar como parte de la técnica elegida, en este caso fue la encuesta. En el caso de la variable engagement, Frías usó el denominado UWES y en cuanto a la variable motivación, sí se llegó a estructurar un cuestionario basándose principalmente en 43 preguntas con respuestas en base a la escala de Likert. Al término de la tesis, se llegó a especificar que la relación entre las dos variables inicialmente mencionadas no llega a existir.

A nivel nacional

Velásquez (2017) llevó a cabo un estudio con el propósito esencial de identificar la conexión entre la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo en los jóvenes involucrados en un Programa Laboral Juvenil. Para recolectar datos, se empleó la Escala de Motivación en el Trabajo para medir la motivación y la Escala de Satisfacción Laboral SL/ARG para evaluar la satisfacción laboral. En pro de obtener información certera sobre el objeto de estudio, se estableció que los 280 jóvenes del programa, es decir, la totalidad de los participantes, conformarían la muestra. Se adoptó un diseño no experimental para la investigación, ya que ninguna de las variables se manipuló. Además, el enfoque del estudio fue tanto descriptivo como correlacional, en línea con el objetivo central. Tras el análisis, se descubrió que hay un elevado grado de motivación laboral entre los jóvenes del programa. En cuanto al objetivo principal, se confirmó la interrelación entre la motivación y la satisfacción en el trabajo.

Linares (2017) intentó esclarecer la conexión entre la motivación en el trabajo y el rendimiento laboral en el centro de salud La Huayrona. Según la información del estudio, se especificó que se utilizó una metodología descriptiva y que su propósito principal era correlacional. El método adoptado fue cuantitativo, y se destaca que el diseño escogido fue no experimental con un enfoque transversal. En relación a la muestra, se consideraron 48 individuos del staff del centro de salud mencionado. Para recopilar datos, se usaron dos herramientas: un examen de motivación laboral y otro sobre rendimiento laboral. Es relevante mencionar que ambas herramientas fueron validadas adecuadamente por tres expertos en el área. Tras obtener, procesar y examinar los datos recabados, se llevó a cabo el análisis estadístico pertinente. Así, se pudo constatar el vínculo entre las dos variables, con un resultado de $Rho=0,806$, lo que sugiere que hay una relación directa y positiva entre ellas. En esencia, si una de estas variables incrementa, la otra también lo hace.

Carrasco (2018) por medio de la tesis pudo delimitar como es que dos variables (motivación laboral y trabajo en equipo) se llegan a relacionar, es importante y necesario conocer que dicho estudio fue desarrollado únicamente tomando en consideración el personal que labora para el departamento administrativo de la Universidad Alas Peruanas, para ser específicos de la sede de Pueblo Libre. Esta investigación se llevó a cabo basándose principalmente de estudios básicos por medio de un nivel considerablemente descriptivo y de tipo correlacional. Lo que corresponde al diseño, Carrasco determinó emplear una investigación de diseño no experimental basándose al corte transversal, a través del enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta la idea y objetivo principal de la tesis. En lo que refiere a la muestra de investigación, fue de consideración tomar a 72 trabajadores de la Universidad precisada líneas arriba. En lo que concierne al recojo de información, se utilizó la técnica de la encuesta la cual fue realizada por medio de la aplicación de un cuestionario como instrumento para el recojo de los datos informáticos. En los resultados finales se precisaron por medio del Rho de Spearman, el cual dio como resultado 0,777, lo cual indica que la relación entre ambas variables es positiva, es decir sí existe una relación entre ambas, ya sea de

forma directa y significativa. Esto indica que la motivación laboral si se relaciona con el trabajo en equipo. Uno de los puntos que se recomendó fue desarrollar una completa orientación en lo que respecta a la gestión por competencia, lo que conlleve a mejorar el manejo y el funcionamiento de los servicios administrativos de la empresa.

Nagamine (2017) el desarrollo de su estudio conllevó a determinar como la motivación laboral se lleva a cabo sobre cada percepción que desarrollan los trabajadores sobre la motivación laboral en el Centro Juvenil Margarita. Se consideró mencionar que la investigación se llegó a desarrollar a través de un enfoque cuantitativo, tomando como tipo al estudio descriptivo, así como también correlacional. A fin de detallar específicamente cada uno de los fines del estudio, se aplicaron dos instrumentos que sirvieron como formas para recopilar información, los cuales fueron dos cuestionarios, 33 interrogantes para la motivación laboral y 30 interrogantes para desempeño laboral. Los cuestionarios fueron aplicados a unos 26 trabajadores del centro, esta cantidad fue considerada como la muestra de investigación, además según el completo análisis que se pudo procesar se detalló que, gracias al Rho Spearman, la correlación punto objetivo del estudio fue de 0,443, por consiguiente, se deduce que ambas variables son proporcionalmente relativas, es decir que su correlación resultó ser positiva media. En lo que refiere sobre la significancia o el nivel de significancia que podría existir entre las dos variables, se llegó a concluir que la motivación laboral no sería lo suficientemente influyente sobre lo que es el desempeño laboral, sin duda esto nos lleva a precisar de acuerdo al estudio que tomando en cuenta todas y cada una de las evidencias registradas en el estudio, no existe ni tampoco hay incidencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de Centro Juvenil Margarita.

Díaz (2018) centró la investigación que desarrolló en delimitar como es que la motivación laboral influye en lo que es el desempeño profesional del personal de un centro de salud público. Dicha investigación conforme al marco metodológico empleó el estudio de tipo sustantivo, en lo que refiere al nivel que desarrolló este fue descriptivo y se llevó a cabo un diseño correlacional, finalizando con un enfoque

cuantitativo. Se llegó a considerar a 43 profesionales pertenecientes a la carrera de enfermería del hospital objeto de estudio, dato que tomado como muestra de la tesis; además se evidenció el uso la encuesta como técnica para la recolección de información, el cual pudo llevarse a cabo por medio de dos cuestionarios, correctamente validados y con el fin de consolidar su confiabilidad se le aplicó el alfa de Cronbach. Corroborando los resultados finales del estudio, se puso a detalle que la motivación laboral en el hospital si influye en el desempeño laboral de las enfermeras, es entonces que se precisa que la relación entre ambas variables es positiva y significativa, se llegó a esta notable conclusión gracias a la prueba pseudo R cuadrado-desarrollada, la misma que llegó a expresar que el desempeño laboral depende de la motivación laboral en los enfermeros del hospital.

A nivel local

Chavesta (2017) gracias al desarrollo de su estudio se pudo diagnosticar y determinar el nivel actual de motivación que presentan los colaboradores , así también especificar a detalle el nivel de satisfacción por parte de los clientes en un reconocido retail, de esta forma poder precisar si es que una de las dos variables influye sobre la otra. A fin de conseguir datos informativos sobre los temas de estudio, se decidió aplicar una técnica, para este caso se detalló como técnica a la encuesta, la misma que se pudo ser desarrollada por medio de la aplicación de cuestionarios, básicamente fueron dos cuestionarios estructurados de forma adecuada. Ambas estructuras lograron facilitar a los clientes como también a los colaboradores al momento de poder evaluarlos. Considerablemente en función de los resultados finales, se observa que el nivel de motivación presente en los trabajadores es insatisfactorio, así como también la satisfacción que genera el cliente no llega a ser la esperada. Finalmente se definió que, el nivel presente de motivación en los colaboradores de una organización, sí está influyendo sorpresivamente en el nivel de satisfacción de sus clientes, se enmarcó que es posible recuperar esta pequeña parte del porcentaje que se ha desarrollado en relación a la insatisfacción de ambas variables, sobre todo si se llega a determinar cuáles vendrían a ser esos factores en lo que se tendría que mejorar tanto su

desarrollo como también que cambios se realizarían que actuaran de forma positiva en el Hipermercado Tottus.

Lora (2017) su principal finalidad fue estructurar una serie de estrategias basadas principalmente en la variable motivación laboral, con la intención de mejorar y maximizar el nivel actual de desempeño de los trabajadores de un juzgado. Se trabajó en función de un estudio de tipo descriptivo, así mismo fue no experimental y de carácter propositiva. Para poder conocer verdaderamente el nivel de motivación presente en la institución, se desarrolló dos cuestionarios, además por medio de este instrumento también se evidenció el nivel de la variable desempeño laboral, es necesario conocer que dicho instrumento tuvo como participantes a 30 trabajadores del Juzgado, los cuales brindaron información concerniente a su percepción de ambas variables, este dato fue considerado como la muestra de investigación. Se procesaron la totalidad de los datos e información conseguida por medio del instrumento, además fueron procesados por medio de Microsoft Excel y el programa SPSS. Con la intención de validar la eficacia del instrumento, este fue validado por expertos en el tema, así como también se le desarrollo el análisis de fiabilidad debido por medio del alfa de Cronbach. Principalmente se concluyó que, basándose en los resultados y análisis final, la motivación presente en dicha organización desarrolla un importante rol en lo que corresponde al desempeño de los trabajadores, es decir, en el personal, la variable motivación es de gran importancia.

Salas y Salazar (2018) la idea que se tuvo desde un principio sobre este estudio fue la de determinar si la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa. Debido al desarrollo del contenido del estudio, se evidenció el desarrollo de esta tesis bajo el tipo descriptivo, además de presentar un objetivo correlacional principal, esto debido a que primero detallaron una completa descripción de cada una de las cualidades y características de las dos variables para luego proceder con el tema de la relación. Conforme a lo fundado en su tesis, la técnica aplicada por el autor fue la técnica de la encuesta y en modo de instrumento se construyó un instrumento considerando 19 interrogantes cerradas con respuestas bajo la escala de Likert. En temas de la población y

muestra, observando el contenido se pudo precisar que fueron 12 colaboradores los que se delimitaron para este punto. Una vez completo el análisis y el procedimiento de los resultados alcanzados, se determinó que el nivel de motivación actual en la organización es medio, esto se basa en que solo existen ciertos factores externos que estarían afectando de sobremanera la variable de estudio, ahora para la variable desempeño laboral, se aprecia que el nivel de esa variable es también media, principalmente se debe a que los colaboradores no se les está desarrollando capacitaciones ni mucho menos talleres para incrementar y afianzar para bien los índices relacionados a la productividad ni mucho menos poder fortalecer sus capacidades. Con lo que respecta al tema de la correlación, sí se llegó a dar respuesta ante su principal objetivo, es decir sí existe relación entre las dos variables, esta conclusión se basó al resultado logrado por medio del coeficiente de correlación Spearman dando como resultado 0.873, esto sin duda indica que de forma que la motivación laboral en la empresa aumente, generalmente los niveles de desempeño laboral mejoraran. A fin de poder lograr que esto suceda, a modo de recomendación se les brindó una propuesta concerniente a los dos temas investigados.

Idrogo (2017) con la realización de su estudio se precisó como fin el construir estrategias en base a motivación la cual se enfocó directamente a la dinámica del proceso la cual permita que la satisfacción de los colaboradores mejore en los colaboradores de una institución estatal ubicada en la ciudad de Chiclayo. El estudio se estructuró bajo un tipo de investigación descriptiva, además por la finalidad fue propositiva. Fueron 35 trabajadores los que participaron como muestra de la investigación. Para el recojo de toda información se necesitó aplicar dos instrumentos, en este caso se desarrollaron dos cuestionarios, en primer lugar, se basaron en la “Escala de motivación” y para la siguiente variable se empleó la “Escala de Satisfacción Laboral CL – SPC”. Después de desarrollados ambos cuestionarios, se encontró información necesaria para el estudio, toda la información fue adecuadamente analizada, procesada y rigurosamente sustentada. En base a ello se consideró precisar una serie de soluciones ante los problemas evidenciados. Al finalizar se llegó a concluir en que el 96,9% de los colaboradores detalló que la institución en relación con el nivel de su motivación es moderada.

Para la variable satisfacción, se detalló que su nivel fue regular, esto lo indicó el 68,75% de los colaboradores encuestados, mientras que el 6.25% detalla nivel de insatisfacción laboral. Sin embargo, se concluyó que las dos variables sí mantienen una relación positiva, en consideración a esto si es que se llegara a aplicar la estrategia que se propuso en relación con la motivación, conllevará a mejorar los niveles presentes de satisfacción laboral en dicha institución.

Requejo (2018), la investigación fue desarrollado con el fin de ofrecer y realizar una serie de estrategias puntualizadas en lo que corresponde a la motivación laboral, con la intención de mejorar los niveles de desempeño laboral para una organización estatal. Conforme a la metodología implantada, se evidenció el desarrollo de un tipo experimental a través de la realización de un diseño pre – experimental. Siguiendo con el contenido del estudio, se conoció que la manera de poder obtener información correspondiente a las dos variables se desarrolló y aplicó el cuestionario, el primero contenía 20 preguntas, las mismas que fueron estructuradas en base a 3 dimensiones. Con respecto a los participantes para la información recabada, estos fueron 52 colaboradores de la institución. El cuestionario fue elaborado por Requejo, además se conoció que fue validado y aceptado por profesionales especialistas en las variables, concerniente al índice de confiabilidad, este fue corroborado por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach. Finalmente se delimitó que la motivación laboral sí se relaciona con el desempeño laboral, de acuerdo con ellos se puede decir que la motivación repercute sobre lo que es el desempeño labora en el personal que se desarrolla en la entidad municipal.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de motivación laboral

Chiavenato (2016) expone que este es uno de los términos mayormente tocados por muchos profesionales desde el siglo XIX, generalmente es tocado por profesionales en psicología y se enfoca en estudiar cuales son los motivos o las causas que conllevan a los individuos a desarrollar ciertas actividades.

En palabras de Alles (2008) detalla que el tema de la motivación puede llegar a estar vinculada con temas relacionados a lo psicológico, los cuales se desarrollan a partir de los tan variados impulsos humanos que los conducen a ser mejores.

Como menciona Alles, la motivación es considerada como un impulso que desarrolla la persona de manera interna a fin de cubrir alguna necesidad que no ha logrado satisfacer (Alles, 2008).

Bajo este sentido, Bisquerra (2016), enfatiza que existen una gran mayoría de autores que han delimitado diversos enfoques con respecto al tema de la motivación, muchos de ellos señalan que la motivación es generada básicamente por las percepciones que desarrollan los individuos de manera personal, mientras que otros señalan que es generada por las percepciones de manera grupal.

Hellriegel y Slocum (2016), estos autores precisan que la motivación más que todo conlleva a delimitar si es que los trabajadores se movilizan a ejecutar los objetivos que ha determinado la empresa en base a una serie de estímulos internos o externos.

Con lo detallado por Robbins y Judge (2016), el concepto de motivación guarda relación con todos aquellos componentes psicológicos que se orientan a desarrollar alguna actividad y que sin duda puede llegar a determinar la conducta de una persona.

Desde el enfoque psicológico, la motivación suele apoyarse partiendo también desde el tipo de personalidad y generalmente del temperamento individual del ser humano (Robbins y Judge, 2016)

Visto desde la perspectiva del área del talento humano, con respecto al tema de la motivación, este sin duda es considerada como una de las funciones en particular de esta área, es decir del área que gestiona al personal de una empresa. Cada una de las áreas pertenecientes al departamento de recursos humanos deben

de enfocarse en lograr medir los niveles presentes de motivación en cada uno de los trabajadores en un tiempo específico. De acuerdo con ello el tema de la motivación debe de considerarse como una actividad fundamental y principalmente constante, la misma que logre enfocarse a que todos los trabajadores detecten los motivos realmente suficientes para poder desarrollar cada una de las actividades instauradas por la organización. (Alles, 2008).

Robbins y Judge (2016) explican que de llegar a presentarse un eficiente nivel en cuanto al desempeño laboral esto sin duda será a consecuencia del nivel de motivación que presenten los colaboradores, generalmente tiene mucho que ver con el grado de compromiso que desarrollen los trabajadores.

Alles (2008) la idea que plantea es mucho más que una motivación laboral, señala que no es simplemente el mantener a sus trabajadores motivados, sino que también implica que esta motivación este vinculada con el desarrollo de capacitaciones adecuadas a los trabajadores, las cuales estén orientadas afianzar las capacidades y destrezas de los trabajadores.

1.3.1.1. El ciclo motivacional

Chiavenato (2016) expone que el ciclo motivacional contiene un conjunto de pasos los cuales conllevan a conseguir como resultado o input un determinado nivel con respecto a la motivación. El inicio de todo ciclo motivacional comienza cuando la persona detecta y reconoce todas aquellas necesidades que se han generado por no desarrollar algún evento psicológico o también por la falta de algún recurso. El reconocer que existe una necesidad que satisfacer origina que la persona desarrolle algunos desequilibrios emocionales, como por ejemplo estrés, cuadros de tensión, ansiedad y produce sentimiento de insatisfacción, además produce algunos otros impulsos que están enfocados en mejorar el estado anímico del trabajador.

Partiendo desde la perspectiva psicológica, la motivación es aquella razón que conduce y moviliza los comportamientos del ser humano a cumplir y lograr con sus objetivos personales. La segunda parte que sucede durante el desarrollo del

ciclo motivacional concluye con la consecución y la aliviada saciedad principalmente de las necesidades que en un inicio se reconocieron. Se tiene que reconocer y tener bien presente que no se podrá saciar completamente las necesidades, de modo que, a lo largo del tiempo surgirán necesidades totalmente nuevas y distintas, inclusive serán necesidades más complejas con diferentes niveles. Chiavenato precisa que las necesidades de la persona suelen cambiar con el paso del tiempo, y uno de los aspectos a tener en cuenta es la edad de este, por consiguiente, el desarrollo del ciclo motivacional y la aparición de niveles de motivación suelen ser cambiantes en las personas.

Asimismo, se señala que existe una variación de los ciclos motivacionales, además suelen aparecer de forma más específica a lo largo de su vida e inclusive mantener un vínculo con el desarrollo de los niveles de aprendizaje. Una vez que se cubre las necesidades y se logra la satisfacción, todos los comportamientos desarrollados a consecuencia de la motivación se vuelven mejores, así como también más complejos.

Chiavenato (2016) detalla de forma puntual que cuando la persona no llega a satisfacer cada una de las necesidades detectadas al iniciar el ciclo motivacional, esto ocasionará que la persona desarrolle o presente niveles de desmotivación. Generalmente la desmotivación suele presentarse o describirse como el estado de ánimo negativo del ser humano, además llega a caracterizarse por no conseguir impulsores los cuales puedan encaminarlo al logro de los objetivos fundados.

Es necesario que las empresas hoy en día tengan muy en cuenta el desarrollo de los diferentes niveles de motivación que presenta su personal, a fin de realizar y aplicar una serie de estrategias con la única intención de satisfacer en todos los aspectos a sus trabajadores. Otro de los puntos a tener en cuenta es que las empresas puedan motivar por completo a su personal por medio del uso de estrategias compensatorias, estrategias que son sin duda una de las más importantes, teniendo en consideración que la remuneración es para los trabajadores el elemento fundamental para poder satisfacer sus necesidades básicas. Es necesario que la motivación se pueda expresar a través de diferentes

atributos, que principalmente le permitan a los trabajadores satisfacer cada una de sus necesidades personales, entre ellas tenemos el desarrollo personal, crecimiento profesional, mejor su estilo de vida, etc.

1.3.1.2. Teoría de los factores Herzberg

Alles (2008) expresa que es un tema importante el hecho que los gerentes, así como también los jefes o líderes de la empresa reconozcan, entiendan y traten rigurosamente el tema de la motivación de sus trabajadores; debido a que se reconoce que los colaboradores motivados son fundamentalmente necesarios para que la organización sea exitosa.

Chiavenato (2016) detalla que los colaboradores al encontrarse desmotivados generalmente desarrollan su trabajo generando muy poco esfuerzo, evitando probablemente su lugar de trabajo, logrando salir de la empresa y presentar trabajos con muy deficiente calidad. Por otro lado, son los colaboradores motivados los que permiten y ayudan a las empresas a sobrevivir en lugares donde las necesidades son fuertemente cambiantes.

Chiavenato (2016) enfatiza que el motivar a los colaboradores es sin duda la función más importante y sobre todo la más compleja que realizan los gerentes de una empresa, debido a que los factores o aspectos que llegan a motivar a los trabajadores es muy cambiante a lo largo del tiempo.

Chiavenato (2016) puntualiza y se enfoca en la teoría de los dos factores desarrollada por Herzberg, esta teoría conlleva a precisar las diferentes interacciones con las que se desarrolla el personal de una empresa y significativamente facilita conocer y comprobar el nivel de motivación que presenta el personal por completo.

Factores higiénicos: Chiavenato (2016) los factores higiénicos más que todo se relacionan con los estímulos o los aspectos que la empresa desarrolla con la única intención de generar alguna motivación a sus trabajadores. La remuneración, es uno de los aspectos estimulantes internos que gestiona la empresa, otro es el caso de los programas o los talleres que externamente gestiona

la entidad. En este sentido, la motivación extrínseca es aquella motivación que llega a ser afectada por los factores que se detallan a continuación:

Factores motivacionales: Chiavenato (2016) manifiesta que es normal y propio de las personas el desarrollo de factores motivacionales, estos generalmente aparecen cuando los individuos encuentran suficientes motivos para poder desarrollar algún trabajo. Bajo este criterio, los factores motivacionales llegan a construirse tomando como base los valores instaurados en la persona, como por ejemplo tenemos el amor hacia su trabajo, principalmente dirigida a una competencia que está enfocada al logro y cumplimientos de los objetivos institucionales.

Como precisa Chiavenato (2016) el desarrollo de los factores motivacionales conlleva a que los seres humanos puedan llegar a sentir placer y una completa satisfacción en realizar funciones o actividades sin tener la necesidad de adquirir al incentivo. Bajo este sentido, los individuos sienten placer y sin duda una amplia satisfacción cuando desarrollan acciones que indirectamente desafían su estatus quo.

Basándose en las investigaciones que se han desarrollado, se ha logrado evidenciar que los trabajadores al encontrarse motivados llegan y pueden realizar sus funciones de trabajo de manera eficiente. Es importante recalcar que, si las empresas mantienen la importancia debida en la motivación, sin duda pueden mejorar e incrementar de sobremanera los niveles de desempeño de su recurso humano. (Chiavenato, 2016).

Es así como Cid (2016) detalla cuales son los factores que estarían afectando en tal sentido a la motivación de los trabajadores de una empresa:

Progreso: De esta forma la empresa debe y tiene que estar enfocada en desarrollar constantemente un progreso entre sus mismos trabajadores.

Reconocimiento: Son todas aquellas acciones empresariales que lleva a cabo la organización con la idea de poder comparar y de esta forma distinguir las tareas laborales bien realizadas y desarrolladas en el interior de la empresa. Particularmente, las empresas deberían de instaurar algunos criterios como parte de la medición constante con la finalidad de evidenciar y dar a conocer cuáles son los trabajos bien realizados. Es importante que la organización difunda y haga de conocimiento interno los resultados bien hechos por sus trabajadores. Por medio del reconocimiento es que los trabajadores incrementan todos aquellos motivos por los cuales desarrollar mejor su trabajo.

Responsabilidad: los sistemas organizacionales a medida que desarrollan diferentes actividades y funciones deben de fomentar que sus mismos trabajadores consigan generar nuevas y claras responsabilidades con la idea de poder desarrollar un mejor crecimiento personal y profesional.

Logros: guarda relación con el tema de la percepción y singularmente con el grado en que las actividades laborales se llevan a cabo de manera interna en la empresa, promoviendo de esta forma el desarrollo tanto profesional como el desarrollo individual.

Crecimiento: Es importante que la empresa llegue y pueda verificar en cualquier momento del día que las actividades laborales que se lleven a cabo en la empresa permitan mejorar de alguna forma la calidad de vida de sus trabajadores, además también puedan mejorar cada una de las condiciones con respecto al tema de empleabilidad de su personal.

Calidad de la supervisión: Generalmente para muchos trabajadores, el tema de la supervisión desarrolla un efecto predominante en lo que respecta a su motivación. Suele pasar que cuando se lleva a cabo una supervisión que solo se centra en otorgar retroalimentación, los niveles de motivación no mejoran ni mucho menos incrementan para bien de la empresa. La persona encargada de desarrollar alguna supervisión debe de hacer notar en cada momento que esta función está

completamente enfocada en verificar el cumplimiento de los objetivos, además de ofrecer ampliamente el apoyo que se necesita para poder cumplirlo.

Salario: Se entiende como salario al pago en términos económicos que llega a recibir un trabajador, en función y básicamente en relación con el esfuerzo físico como también psicológico que ha realizado en su jornada de trabajo. Bajo este contexto se podría considerar que el salario es generalmente el factor más importante para el trabajador en lo que respecta a motivación extrínseca, para poder obtener un incremento significativo, el pago por lo desarrollado debe de ser el correcto y el más adecuado, además tiene que mantenerse igual que los salarios que se observen en el mercado o también sobre el mercado.

Los incentivos: se consideran incentivos a todas las acciones que desarrollan algún estímulo a los trabajadores y que conllevan a desarrollar un esfuerzo con la intención de cumplir y realizar un desempeño de calidad. Enfocándonos en una visión de empresa, también existen incentivos económicos que también actúan como estímulos remunerativos, además también se presentan en muchas organizaciones incentivos que no necesariamente son monetarios, esto suelen entregarse cuando a los trabajadores se les ofrece retribuciones para estudiar, así como también tenemos los seguros de salud, seguros de vida, entre otras actividades que sean enfocadas para que los colaboradores puedan sentirse motivados y desempeñarse adecuadamente.

El desarrollo y entrega de los incentivos tiene como única intención motivar a que los trabajadores se esfuercen por desempeñar eficientemente sus actividades laborales, enfocándose siempre en el logro de los objetivos. Es de completo conocimiento por muchas empresas que, los incentivos desarrollan una gran motivación, promoviendo de esta manera una mejor productividad, además de conseguir la fidelización de los propios trabajadores con la empresa, así como también mejora principalmente el compromiso, en realidad permite de las organizaciones se presenten en el mercado como muy importantes y trascendentales, de esta manera atrae a personal nuevo y se ahorra

significativamente en costos pertenecientes al proceso de selección y en temas de convocatorias.

Políticas y administración de la compañía: Generalmente se debe tener presente que, existen empresas que al tener o trabajar con muchos documentos que actúan como parte del control de las actividades que desarrollan los trabajadores, la desmotivación percibida por ellos mismos se llega a incrementar.

Condiciones laborales: es necesario que las empresas promuevan el desarrollo de las actividades en un ambiente adecuado y saludable, en donde la realización de cada actividad se lleve a cabo de forma fácil y segura, previniendo la existencia de algunos factores que llegue o puedan presentarse como un obstáculo durante la realización de las labores. Cuando nos referimos a las condiciones laborales, no simplemente nos estamos refiriendo a aspectos mobiliarios, sino que tiene que abarcar los aspectos que son intangibles, entre ellos tenemos al bienestar, al liderazgo y el equilibrio.

Condiciones de Seguridad: nos referimos a todo lo brindado por la empresa referente a la protección tanto psicológica y física en función siempre del trabajador. Cabe resaltar la importancia de la empresa en ofrecer al personal de trabajo un plan adecuado en temas de seguridad y salud ocupacional.

Condiciones Higiénicas: Las empresas tienen la obligación de garantizarle salud a todo su personal, por medio de la descontaminación de sus propios ambientes de trabajo, y preservar a cada instante que las condiciones laborales sean adecuadas.

Condiciones Estéticas: Es importante que el personal de una empresa se desarrolle en ambientes estéticamente bien estructurados y ordenados, esto conllevará a que los colaboradores mejoren su nivel de motivación en el trabajo.

Condiciones Ergonómicas: Es fundamental que todos los bienes muebles sean lo más adecuados para poder realizar correctamente las actividades

laborales, bajo este contexto se tiene que adecuar la altura de las mesas y de las sillas, así como también la posición y ubicación de las computadoras, con la finalidad de reducir al máximo el estrés situado en las manos, en el cuello y cabeza.

Condiciones de Bienestar: Es fundamental que las empresas se preocupen y cuiden el sentimiento de bienestar que desarrolla el personal cuando realizan sus actividades laborales, es necesario la administración de cada punto de interacción que desarrollan los trabajadores. Así como también, en el establecimiento de los horarios se debe de considerar cada una de las necesidades que tienen los trabajadores. La empresa, tiene la obligación de asegurar que el personal reciba de manera anual un periodo vacacional pagado, esto es únicamente con la finalidad de reponer la energía que empleó el trabajador y sobre todo que se sienta más motivado en volver a su trabajo.

Relaciones con los compañeros: Es parte importante de la vida de los trabajadores la interacción con sus propios compañeros de trabajo. Principalmente es necesaria las relaciones sanas basadas en los valores tanto en el respeto como en la solidaridad, logrando de esta manera mejorar el bienestar en su ambiente de trabajo, ocasionando de esta forma un mejor nivel de motivación laboral.

Se debe de instaurar una comunicación abierta entre el líder del área con el personal de la empresa, así como también se debe de delimitar un tiempo específico con el fin de atender los pedidos de los trabajadores. La sensación percibida por los colaboradores en cuanto al bienestar se podría a mejorar e incluso incrementar si es que se mantiene una comunicación más accesible con el líder del área, de esta forma se estaría promoviendo la motivación en el trabajo.

Es función relevante del líder el ofrecer el completo y necesario apoyo a sus trabajadores con el fin de evitar conflictos y erradicar los imprevistos en la empresa. El líder es aquella persona capaz de minimizar al máximo los errores y de comportarse de forma activa.

1.3.2. Satisfacción laboral

Hellriegel y Soclum (2016) explican que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con los sentimientos o emociones que los empleados experimentan debido a su interacción con la organización.

En términos sencillos, al mencionar satisfacción laboral, específicamente se alude a la alta dirección y a los empleados, directamente conectados con el papel emocional que desempeñan en su ambiente de trabajo y las actividades que llevan a cabo en sus respectivas funciones.

Al tocar el tema de la satisfacción laboral, fundamentalmente nos estamos refiriendo a las percepciones que los empleados tienen de sus empleadores. La satisfacción laboral refleja las aspiraciones y estímulos que sienten los empleados hacia la organización en la que trabajan.

De igual forma, para un empleado, su percepción respecto a su rol laboral, considerando cualquier faceta de su trayectoria profesional, también se denomina como una percepción global hacia la empresa; de este modo, podemos considerar este sentimiento como integral. (Robbins y Judge 2016).

Al abordar la satisfacción laboral, se busca evidenciar el nivel de confort que los empleados sienten en relación con su entorno laboral, (Robbins y Judge 2016).

Adicionalmente, si los empleados de una organización no se sienten a gusto con su posición o sus tareas, pueden mostrar rechazo a asistir al trabajo, provocando una alta rotación, ausencias y, en algunos casos, renuncias. (Robbins y Judge 2016).

Hellriegel y Soclum (2016) sostienen que la suma de las expresiones emocionales que cada trabajador muestra de manera individual en la organización define la satisfacción laboral. Es crucial subrayar que cada empleado puede exhibir distintos grados de satisfacción y contento con su rol laboral.

1.3.2.1. Factores que afectan la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2016) señalan que hay elementos que influyen en el contenido laboral. Aquí se mencionan algunos de estos:

Condiciones de trabajo

Se refiere a las circunstancias físicas y al espacio donde los empleados llevan a cabo sus actividades cotidianamente. Por eso es esencial que los espacios físicos de las oficinas de la organización estén en buen estado, adecuadamente iluminados y con una temperatura ambiental ideal. También es crucial tener mobiliario adaptado al cuerpo y herramientas tecnológicas que faciliten el desempeño de los colaboradores. (Robbins y Judge 2016, p. 133).

Superación personal

Todos tenemos ese impulso inherente de querer progresar y mejorar constantemente. Desde el ángulo de las aspiraciones, las personas se sienten plenamente contentas cuando observan que sus tareas tienen potencial de mejora en su trayectoria profesional. (Robbins y Judge 2016, p. 134)

Para potenciar la sensación de bienestar en el trabajo, es aconsejable que las organizaciones propongan responsabilidades con sentido, que brinden a los empleados la posibilidad de crecer y de aportar ideas en distintos proyectos.

La compañía debería no solo centrarse en lo mencionado, sino también guiar de forma efectiva las habilidades que muestran los empleados, mediante la implementación de eventos, formaciones y seminarios.

Recompensa

Es esencial que la organización valore y premie todas las labores ejecutadas, tanto las manuales como las cognitivas; puesto que cuando los empleados sienten que sus aportaciones, ya sean manuales o intelectuales, son adecuadamente valoradas, el contenido en el trabajo tiende a aumentar. (Robbins y Judge 2016, p.135).

Las distinciones otorgadas pueden categorizarse mediante la entrega de beneficios económicos como las retribuciones o los pagos mensuales. Además, las distinciones pueden darse a los trabajadores mediante incentivos variables o a través de gratificaciones. Otra modalidad de reconocimiento puede ser mediante galardones, elogios o menciones en público.

Supervisión

Al mencionar dirección nos referimos a la acción llevada a cabo en numerosas compañías por los directivos, encargados e incluso líderes, cuyo propósito principal es verificar la consecución de metas propuestas. En relación con el bienestar en el trabajo, si el directivo o encargado tiende a desvalorizar o restringir la tarea realizada, indudablemente la sensación de bienestar podría disminuir. Es crucial que los líderes o directivos proporcionen constantemente el respaldo y la guía que el empleado necesita para desempeñarse adecuadamente, esto implica que, si el empleado requiere asistencia, el líder o encargado esté dispuesto a guiarlo o simplemente a ofrecer su soporte sin reservas. (Robbins y Judge 2016).

Relaciones de trabajo

Es esencial reconocer que las personas son innatamente sociables y suelen trabajar en colectivos o equipos, integrándose en una comunidad; es decir, no operan en aislamiento. Desde el ámbito corporativo, hay que comprender que diariamente los individuos establecen múltiples relaciones en su entorno laboral, las cuales se rigen por las directivas y normativas de la organización. En consonancia con lo señalado, los empleados de una entidad deben buscar y mantener un ambiente propicio y amigable donde la comunicación y el intercambio de información sean fluidos, manteniendo constantemente un clima cordial en el que se respalden mutuamente. (Robbins y Judge 2016, p. 137).

Comunicación

Es evidente que la interacción es el pilar fundamental de la compañía, la que mantiene vinculados a todos los sectores dentro de esta. Por ello, es crucial

enfatar que la interacción debe llevarse a cabo a través de medios absolutamente formales dentro de la organización. Con el propósito de potenciar la percepción de bienestar de los colaboradores, es significativo que la entidad asegure que los medios establecidos en la corporación transmitan información transparente y equitativa entre los diferentes sectores. (Robbins y Judge 2016, p. 179).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020?

Problemas específicos

¿Cuál es el grado de motivación de los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020?

¿Cómo se demuestra la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas et. al (2011) de acuerdo a estos autores en mención, para poder justificar de forma teórica un determinado estudio, se tiene y debe de cumplir con la operacionalización de la o las variables a investigar, esto se logra desarrollar por medio de modelos completamente teóricos y fundamentalmente de autores que sean reconocidos a nivel internacional, lo cual permita desmontar dichas variables en lo que llamaremos como dimensiones o en otros casos como indicadores, los mismos que se pueden realizar por medio de la aplicación de reactivos.

Ñaupas et. al (2011) como establecen estos autores, los estudios deben de presentar una serie de características de rigor científico y sustancialmente metodológicos que las hagan ser completamente exactas e indiscutibles en los diferentes aspectos de investigación. Bajo este sentido, el siguiente estudio presentó un corte cuantitativo, el mismo que está enfocado y delimitado en probar una hipótesis de investigación por medio del desarrollo descriptivo de cada una de sus características y atributos de ambas variables investigadas, en tal sentido se tiene a la variable satisfacción y la variable desempeño laboral. Continuamente se prosiguió con el conocido consentimiento informado, así como también se mantuvo en completa reserva toda la información y resultados logrados durante la realización de dicha investigación. Para concluir, el método deductivo fue usado para poder desarrollar el punto de la discusión de los resultados.

Conforme a lo establecido por Ñaupas et. al (2011) el desarrollo de una investigación tiene que poder satisfacer una demanda social. En este contexto, el estudio asiste a poder detallar y describir las variables: satisfacción y desempeño laboral. Todo aquello que se pudo hallar por medio del desarrollo de un cuestionario y todas las conclusiones de dicha investigación, llegan a servir directamente como un fundamento extenso en cuanto a la toma de alguna decisión sobre el recurso humano que se realiza en la empresa, es más permite también estructurar actividades que estén enfocadas en mejorar los niveles de satisfacción laboral.

1.6. Hipótesis

H1: Si existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.

H0: No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Establecer el grado de motivación de los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020

Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Conforme lo estipula los autores Hernández et. al (2010) detallan que las investigaciones de enfoque cuantitativos en primer lugar preparan y observan todo el aspecto teórico, para ser puntual el marco conceptual de cada una de las variables a estudiar, con la única intención de conseguir desarrollar indicadores netamente numéricos.

En base a lo establecido anteriormente, el enfoque de esta investigación fue el cuantitativo, debido a que se planteó como fin medir en cantidades el nivel que presentan cada una de las variables de estudio en la empresa.

Hernández et. al (2010) para estos profesionales definen a las investigaciones que son de tipo descriptivas, como aquellas investigaciones que se dedican a recalcar la serie de atributos y características que presentan las variables estudiadas.

Para este caso, la investigación fue sin duda un estudio de tipo descriptivo, con la real finalidad de dar conocimiento entero de las características que desarrolla tanto la motivación como también la satisfacción laboral en el personal.

Se menciona que el estudio presentado también fue de tipo correlacional, esto se debe a que su finalidad fue la de conocer ampliamente la relación que se puede llegar a desarrollar entre la motivación y la satisfacción laboral.

Como bien señala Hernández et. al (2010), todas las investigaciones que son de tipo correlacional desarrollan ciertos indicadores estadísticos, los cuales conllevan a poder precisar la relación entre variables.

Diseño de investigación

Hernández et. al (2010) delimitan que, los conocidos diseños no experimentales, son aquellos en donde ninguna de las dos variables en estudio se llega a manipular. establecen que los diseños no experimentales no manipulan las variables de cualquier estudio.

El diseño de la presente investigación fue de tipo de no experimental, debido a que no se manipularon ninguna de las variables presentes en el estudio y las mismas se mantuvieron sin alterar.

2.2. Población y muestra

Tamayo y Tamayo (2003) aseguran que en cuanto a la población que se tomará para cualquier investigación se encuentra constituida por cada uno de los elementos encontrados en la realidad problemática de la investigación.

En este sentido, los trabajadores que se realizan en la UGEL Sur Arequipa estarán considerados como la población de la investigación, siendo estos 47 trabajadores en total.

Muestra

Tamayo y Tamayo (2003) manifiestan que al subconjunto tomado de la población en general es considerado como la muestra de estudio, esta parte es como la parte significativa de la empresa.

En vista que la población es algo irrelevante, se optará por tomar al total de la población como muestra de la investigación.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Motivación laboral

Visto desde la perspectiva del área del talento humano, con respecto al tema de la motivación, este sin duda es considerada como una de las funciones en particular de esta área, es decir del área que gestiona al personal de una empresa. Cada una de las áreas pertenecientes al departamento de recursos humanos deben de enfocarse en lograr medir los niveles presentes de motivación en cada uno de

los trabajadores en un tiempo específico. De acuerdo con ello el tema de la motivación debe de considerarse como una actividad fundamental y principalmente constante, la misma que logre enfocarse a que todos los trabajadores detecten los motivos realmente suficientes para poder desarrollar cada una de las actividades instauradas por la organización (Alles, 2008).

Variable dependiente: Satisfacción laboral

De igual manera, para un empleado, la postura que ha definido en relación a su posición laboral, considerando cualquier faceta de su trayectoria profesional, se denomina también como una perspectiva compuesta hacia la organización completa. Por lo tanto, podemos afirmar que este resultado es integral. (Robbins y Judge 2016).

Definición operacional

Variable independiente: Motivación laboral

Chiavenato (2016) determina que la motivación laboral desarrolla factores tanto higiénicos como motivacionales.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Robbins y Judge (2016) detalla que la satisfacción laboral se ve afectada por los siguientes factores: condiciones de trabajo, comunicación, supervisión, relaciones entre compañeros de trabajo, recompensa y superación personal,

Tabla 1*Operacionalización de variable independiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento
Motivación laboral	Factores higiénicos	Condiciones físicas	1	
			2	
			3	
		Salario	4	
			5	Encuesta
			6	Cuestionario
			7	
	Factores motivacionales	Políticas de empresa	8	
			9	
		Estilo de supervisión	10	
			11	
			12	
			13	
			14	
			15	

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento	
Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Bienestar del personal	1	Encuesta Cuestionario	
		Satisfacción laboral con la superación personal	Ambiente físico		2
			Seguridad de empleo		3
	Capacitaciones		4		
	Satisfacción con la recompensa	Satisfacción con la supervisión	Estudios		5
			Ascensos		6
			Sistema de pagos		7
	Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	Satisfacción con las comunicaciones	Reconocimiento		8
			Prestaciones		9
			Supervisión		10
	Satisfacción con las comunicaciones	Satisfacción con las comunicaciones	apoyo del supervisor		11
			Trabajo en equipo		12
			Actitudes hacia el trabajo		13
			Habilidades para desarrollar sus labores		14
			Canales de comunicación		15
			Coordinación de actividades		16
					17

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

La técnica usada para este estudio consistió en la encuesta y como instrumento se llegó a aplicar 2 cuestionarios, estos significativamente fueron aplicados a toda la muestra de los colaboradores del área administrativa de UGEL Sur, Arequipa

Maholtra (2008) manifiesta que la encuesta es aquella técnica que permite el completo ordenamiento de todos los datos numéricos que se desarrollen, esto se debe a que esta técnica posee la facilidad de poder determinar indicadores puntuales a las interrogantes.

Instrumentos de recolección de datos:

Se aplicaron dos cuestionarios, los mismos que estuvieron constituidos por interrogantes cerradas, con respuestas en función a la escala de Likert.

Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	15

Fuente: SPSS 24

Confiabilidad del instrumento para medir la variable dependiente

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	17

Fuente: SPSS 24

Una vez empleado el coeficiente del alfa de Cronbach, se llegó de preciar la confiabilidad que manifiesta su instrumento de estudio, es decir como parte del proceso de investigación se sometieron a dicho coeficiente ambos instrumentos correspondientes a las dos variables, arrojando como resultados indicadores superiores a 0.9, con este dato se concluyó que ambos instrumentos fueron plenamente confiables.

Expertos profesionales sobre los temas de estudio, fueron los encargados de validar la construcción de los instrumentos.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

A fin de poder llevar a cabo el desarrollo del estudio, en primera instancia el autor se consiguió el permiso otorgado por la empresa, con la finalidad de tener todo en regla y permitimos recolectar datos e información con respecto a los dos temas centrales. Con la intención de llegar a recolectar información, se precisó un día de la semana para visitar la empresa y facilitar los instrumentos a cada uno de los elementos principales de la muestra de estudio.

Cada uno de los instrumentos llegaron a ser impresos en hojas de papel bond, a fin de mantener a salvo la integridad de toda la muestra, además se delimitó la desinfección de todos los cuestionarios para que puedan ser entregados a los participantes y puedan llenarlos sin ningún temor, cada uno de ellos recibió un lapicero.

En toda la realización de este proceso se hizo presente el investigador, quien fue el indicado para precisar y detallar las indicaciones para poder completar exitosamente los cuestionarios. Una vez lograda la recolección de los datos, cada una de las respuestas fundadas por los participantes de la muestra fueron debidamente codificadas y procesadas manualmente a una matriz de doble entrada ejecutada por medio del programa Excel (hoja de cálculo).

Por medio de las varianzas y las medias se llegó a desarrollar el análisis de todos los datos, esto se pudo realizar en el programa estadístico SPSS en su versión 24. Por medio de los estadísticos descriptivos se logró totalizar cada una de las dimensiones y conseguir su completo orden en cuanto a los niveles observables. La prueba de Pearson permitió conocer la correlación entre ambas variables.

El método deductivo aplicado logró instaurar la tan conocida discusión de resultados, así como también la estadística inferencial facultó llegar a realizar cada una de las conclusiones más significativas del estudio.

2.6. Criterios éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) manifiestan cuales son los criterios que están íntimamente relacionado con el tema de la ética:

El principio de libertad y responsabilidad, con este principio se detalla que los trabajadores de la empresa no fueron forzados ni mucho menos obligados en responder cada una de las preguntas fundadas en los cuestionarios, es decir cada uno de los trabajadores aceptaron libremente su participación durante la realización de este estudio.

La confidencialidad, es importante reconocer que toda la información que se logró obtener por medio de este estudio únicamente servirá para fines estudiantiles, así como también se precisa que los resultados e información se mantendrá absolutamente reservados.

La confirmabilidad, cada uno de los datos informáticos que se recogieron, fueron analizados y adecuadamente probados por medio de métodos estadísticos, así como también a cada instante se buscó que sean juzgados y orientados gracias a la ayuda de expertos profesionales.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) señalan que las investigaciones pueden llegar a aplicar los siguientes criterios éticos:

Credibilidad: cada uno de los instrumentos estructurados han sido calificados y probados por expertos profesionales, así como también se han empleado diagnósticos estadísticos los mismos que se desarrollaron con la finalidad de poder verificar su empleabilidad en medir cada uno de los datos.

Transferibilidad: Por medio de los datos e información conseguida se podrán realizar investigación en un futuro, esto sin duda es gracias a la probidad de la información.

Dependencia: Por medio de este punto se tiene seguro que una de las variables tiene incidencia sobre la otra.

Confirmación: En este punto se valora la seguridad que tiene toda la información vertida sobre todo que los resultados son correctos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 7

Estadísticos descriptivos de la variable independiente

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Factores higiénicos	47	28,00	46,00	39,7021	4,03741
Factores seguridad	47	16,00	23,00	21,8298	1,40371
N válido (por lista)	47				

Tabla 8

Estadísticos descriptivos de la variable dependiente

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Condiciones trabajo	47	11,00	17,00	13,9149	1,29933
Superación personal	47	7,00	15,00	12,7872	1,98840
Recompensa	47	10,00	14,00	13,0000	1,10335
Supervisión	47	6,00	10,00	8,2553	1,35884
Compañeros	47	10,00	14,00	13,5745	,74439
Comunicación	47	2,00	10,00	8,6809	1,58945
N válido (por lista)	47				

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de las variables

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Motivación	47	44,00	69,00	61,5319	5,32774
Satisfacción	47	46,00	79,00	70,2128	6,81410
N válido (por lista)	47				

Tabla 10
Factores higiénicos (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	29,8
Medio	28	59,6
Alto	5	10,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 1: Factores higiénicos (Agrupada)

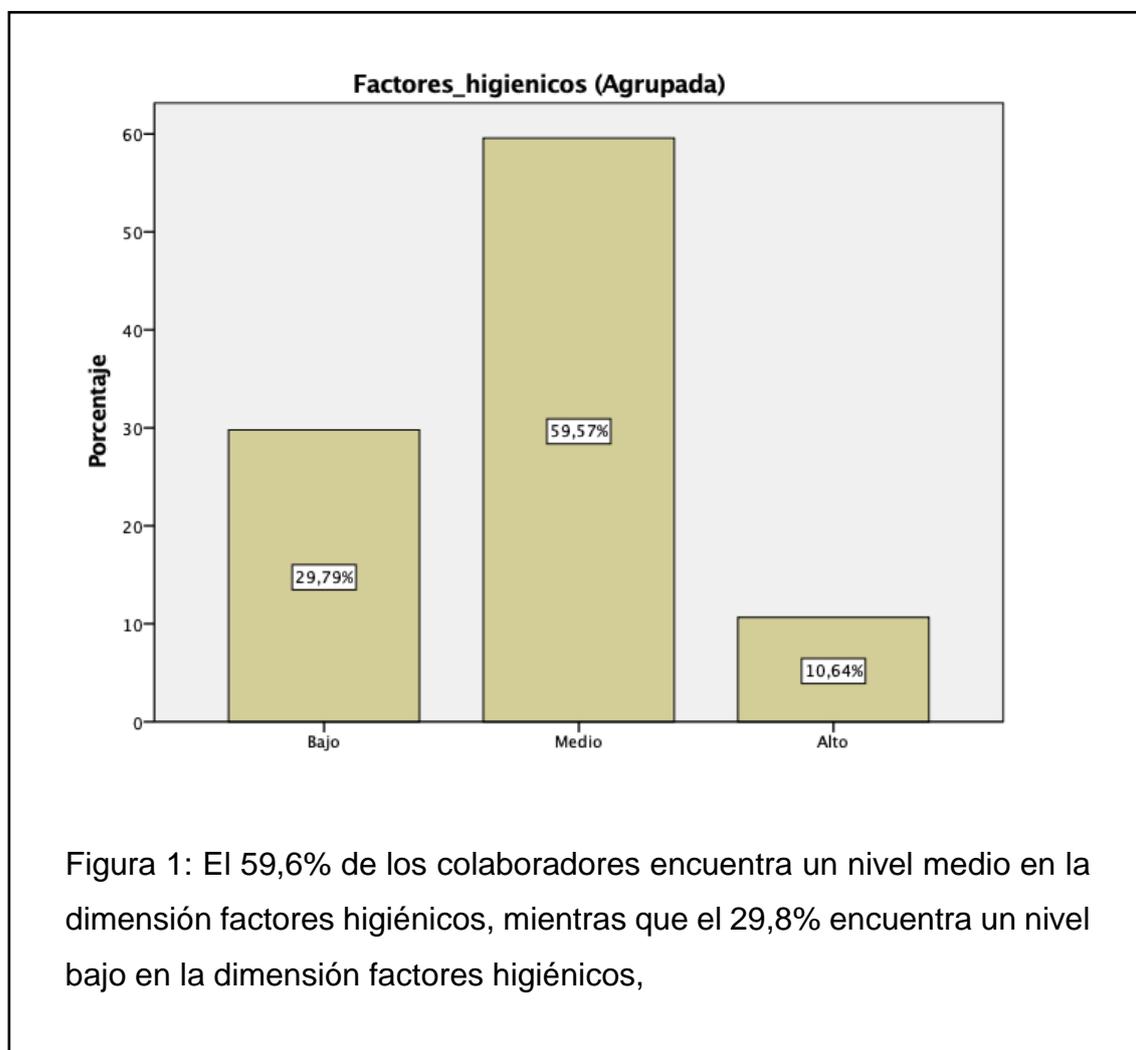


Tabla 11
Factores seguridad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	36	76,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 2: Factores seguridad (Agrupada)

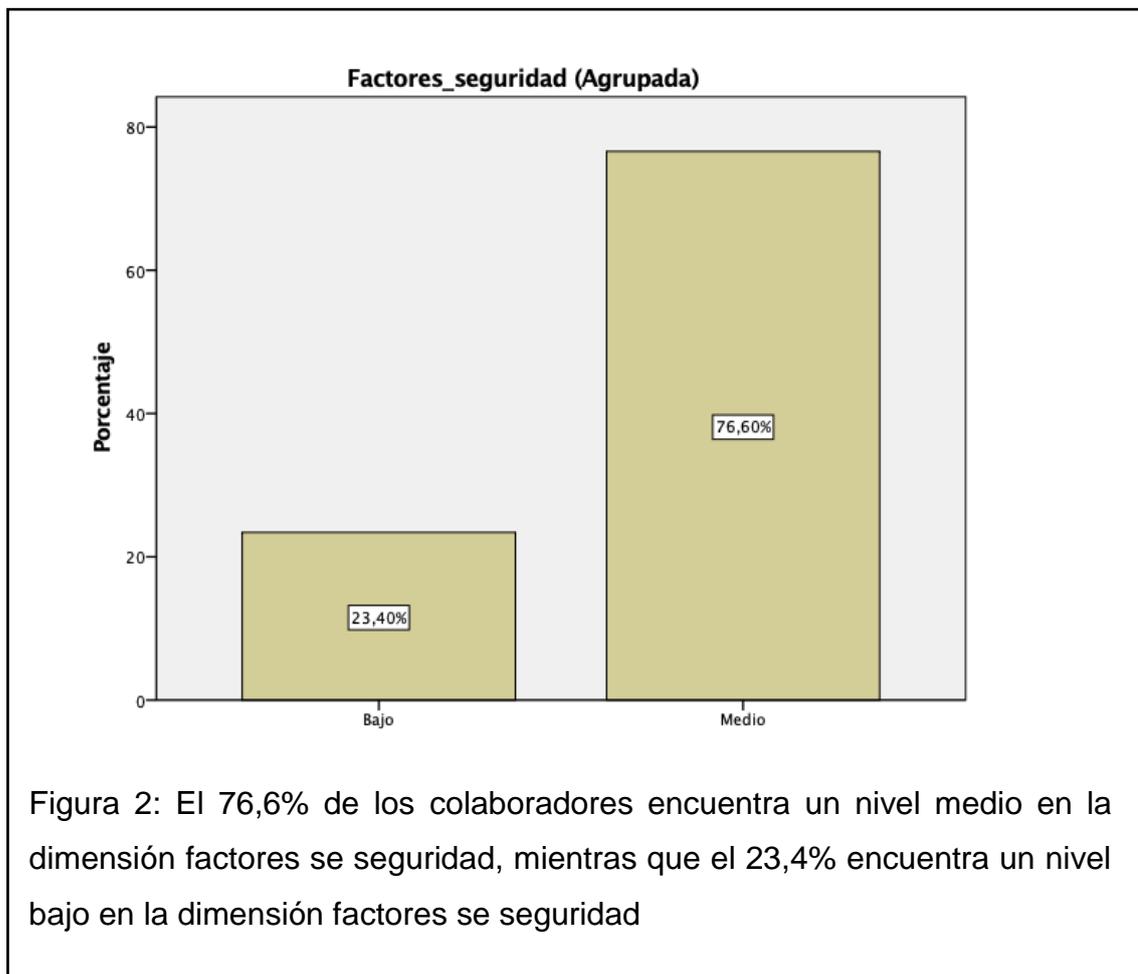


Tabla 12
Condiciones trabajo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	53,2
Medio	17	36,2
Alto	5	10,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 3: Condiciones trabajo (Agrupada)

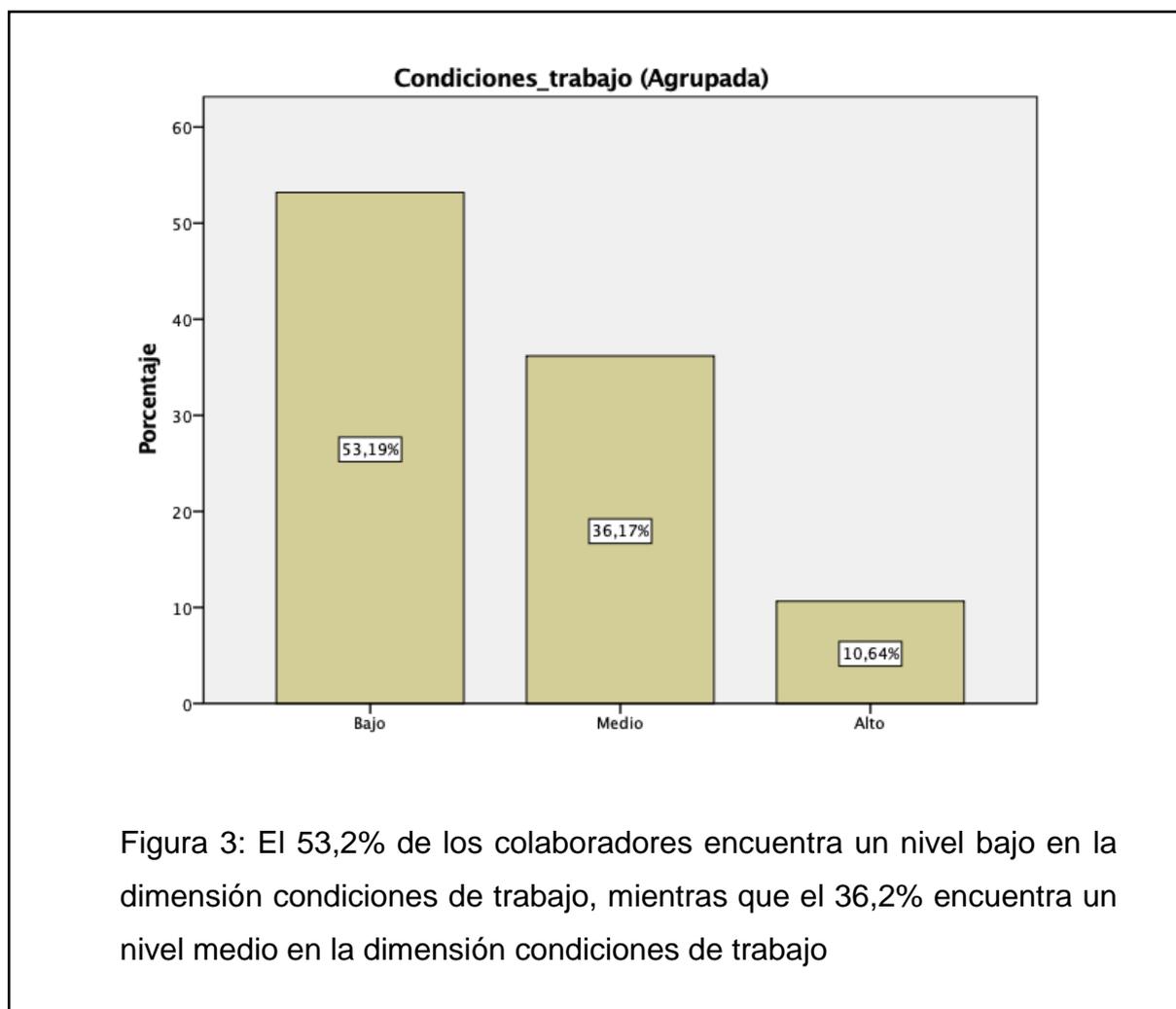


Tabla 13
Superación personal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	29,8
Medio	18	38,3
Alto	15	31,9
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 4: Superación personal (Agrupada)

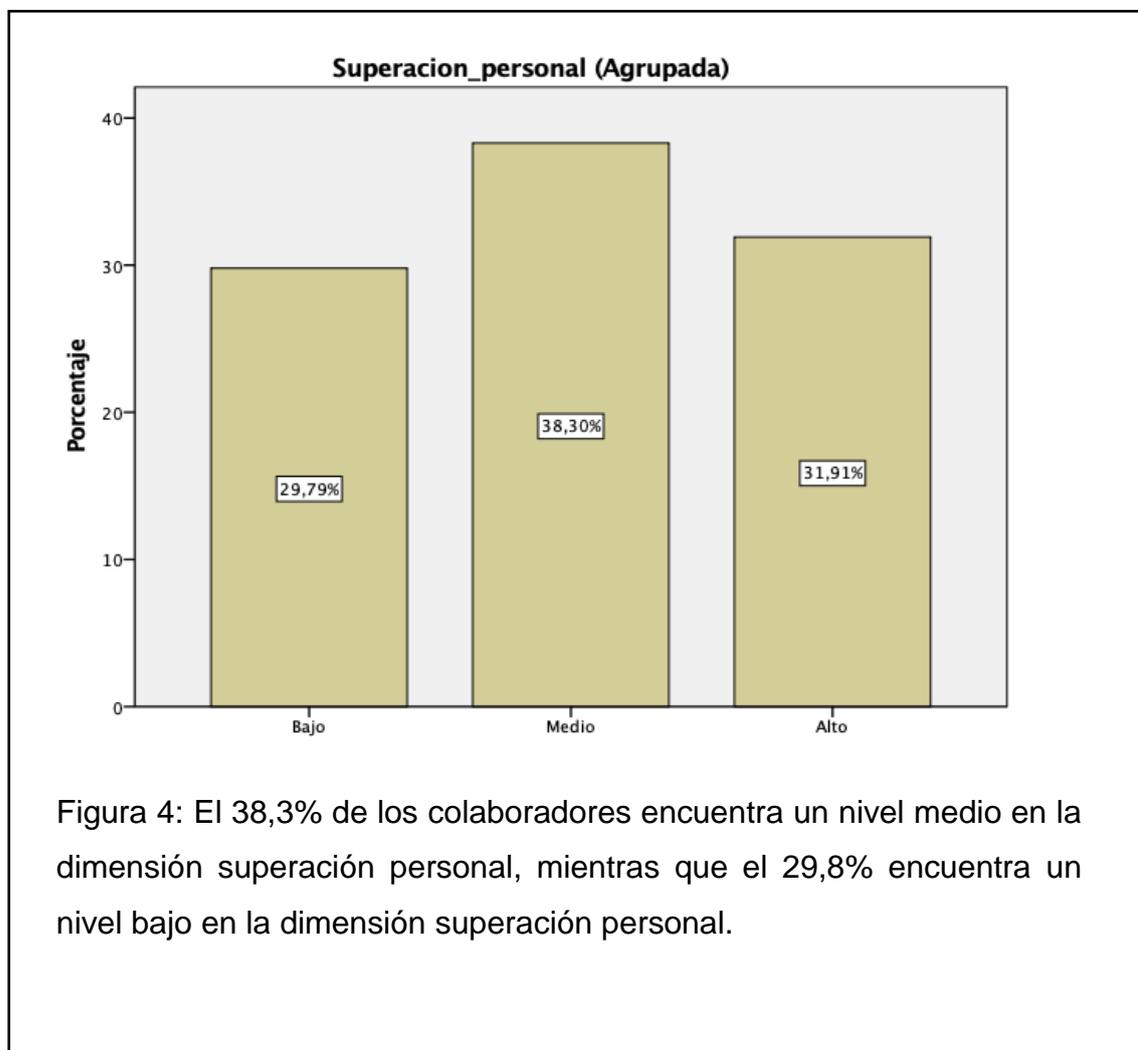


Tabla 14
Recompensa (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	36	76,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 5: Recompensa (Agrupada)

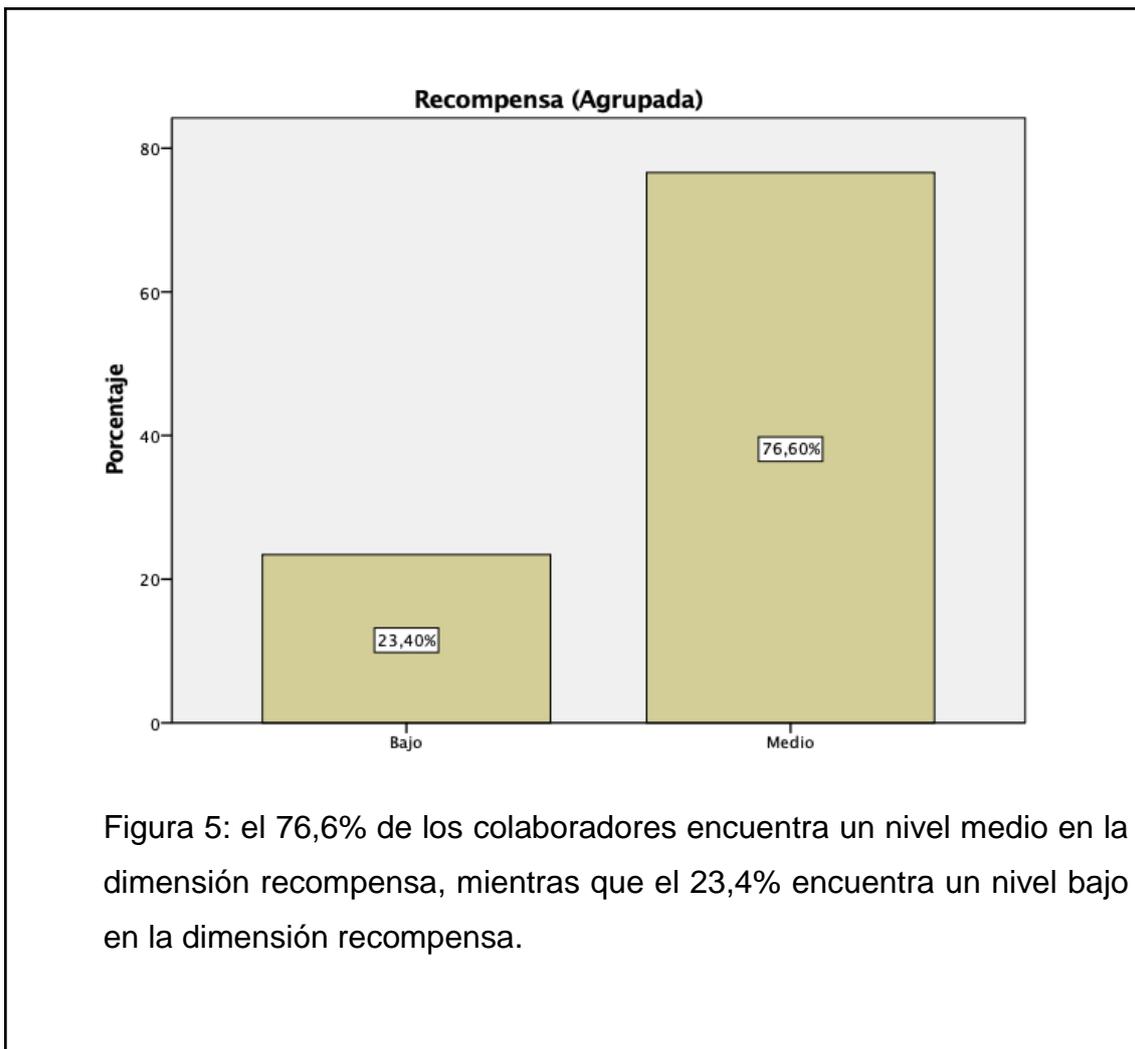


Tabla 15
Supervisión (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	25	53,2
Alto	11	23,4
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 6: Supervisión (Agrupada)

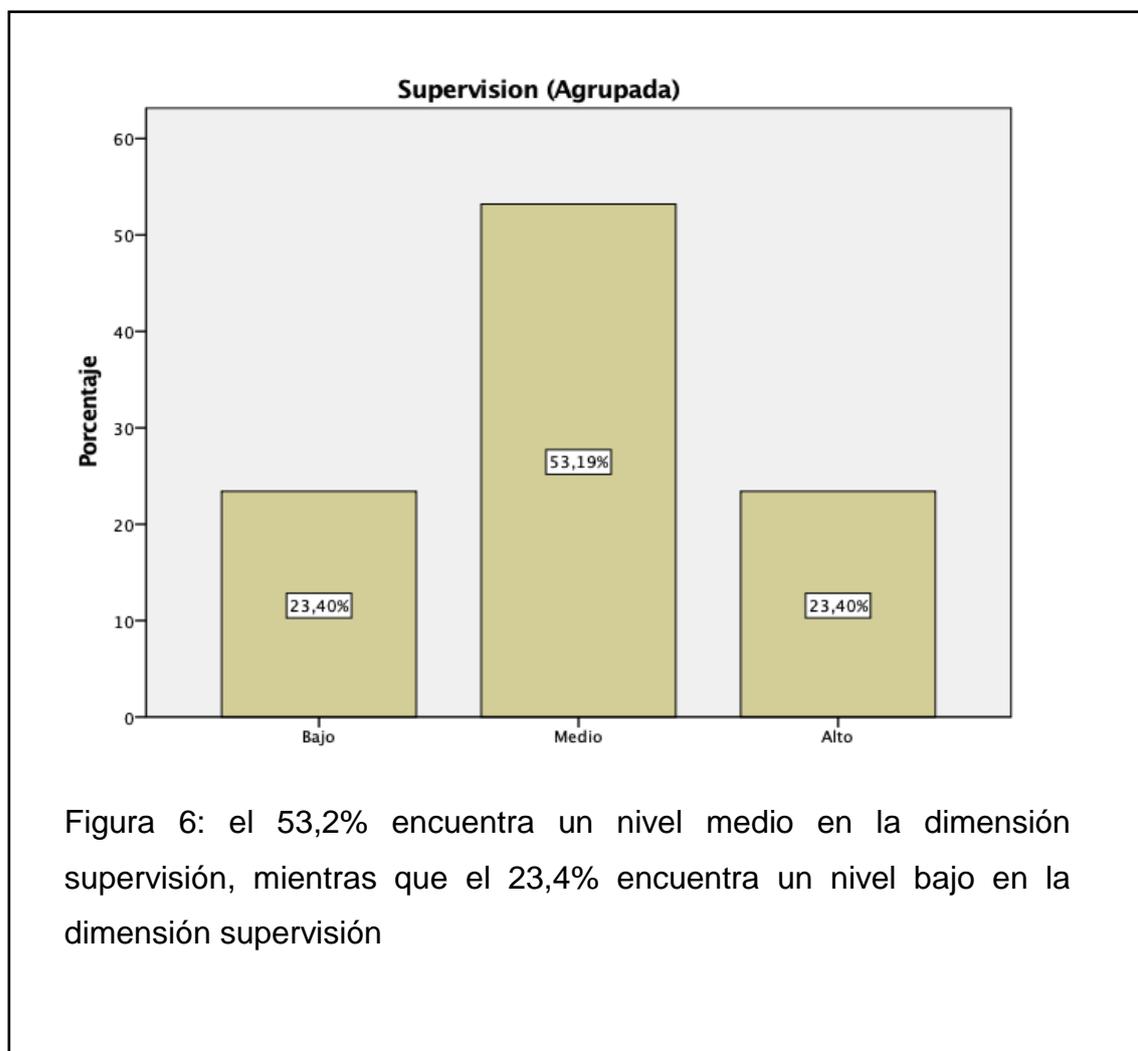


Tabla 16
Compañeros (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	34,0
Medio	31	66,0
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 7: Compañeros (Agrupada)

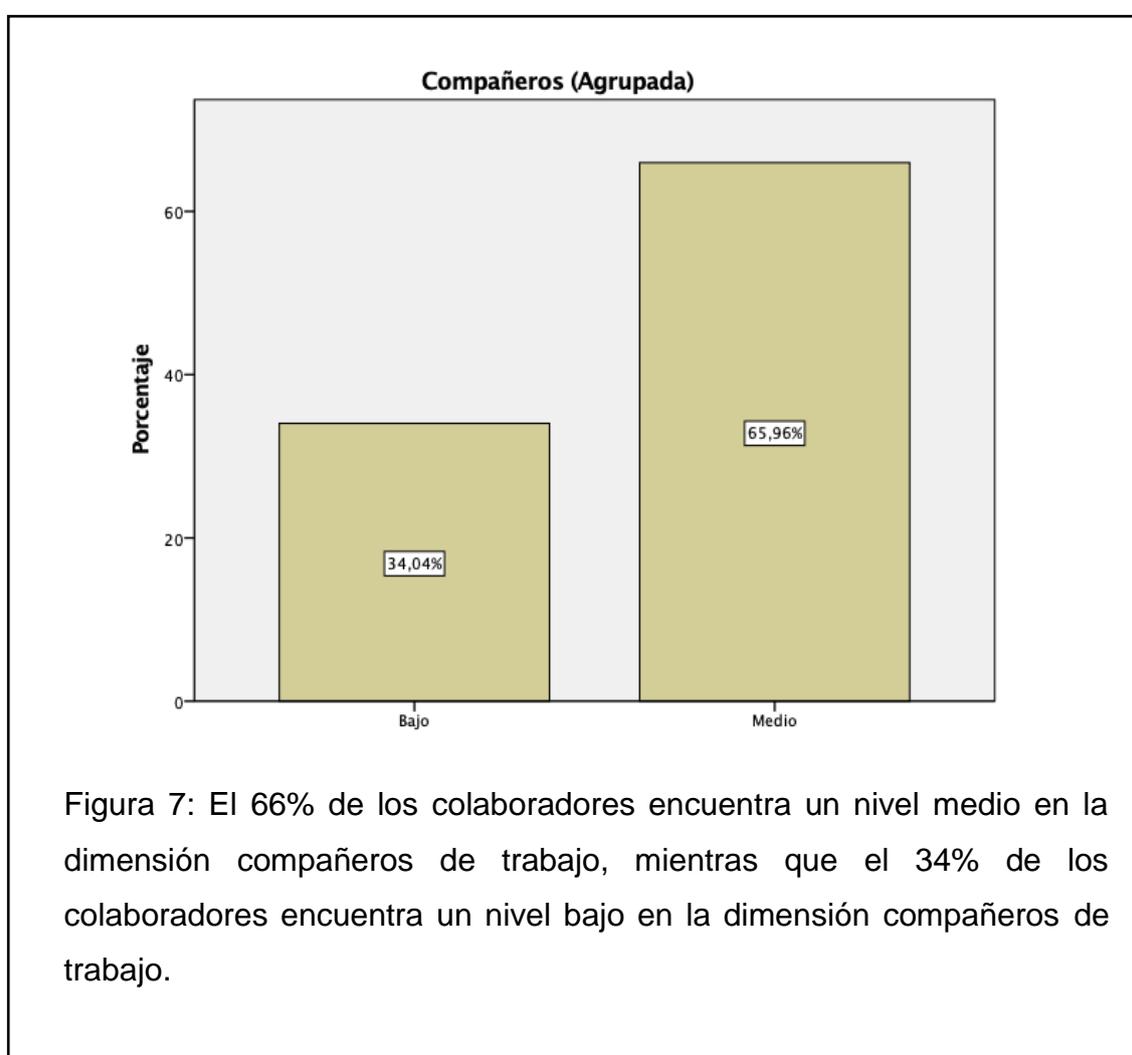


Tabla 17
Comunicación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8,5
Medio	43	91,5
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 8: Comunicación (Agrupada)

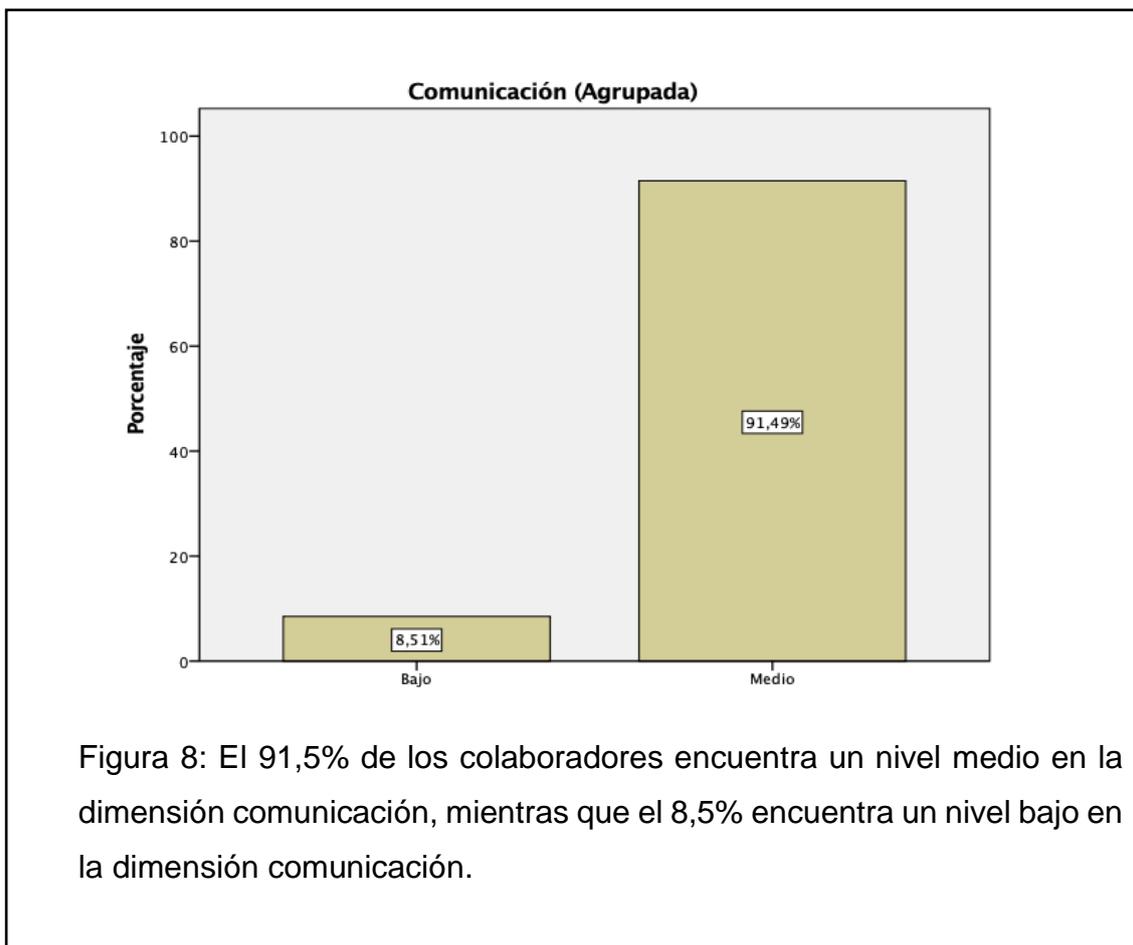


Tabla 18
Motivación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	31	66,0
Alto	5	10,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 9: Motivación (Agrupada)

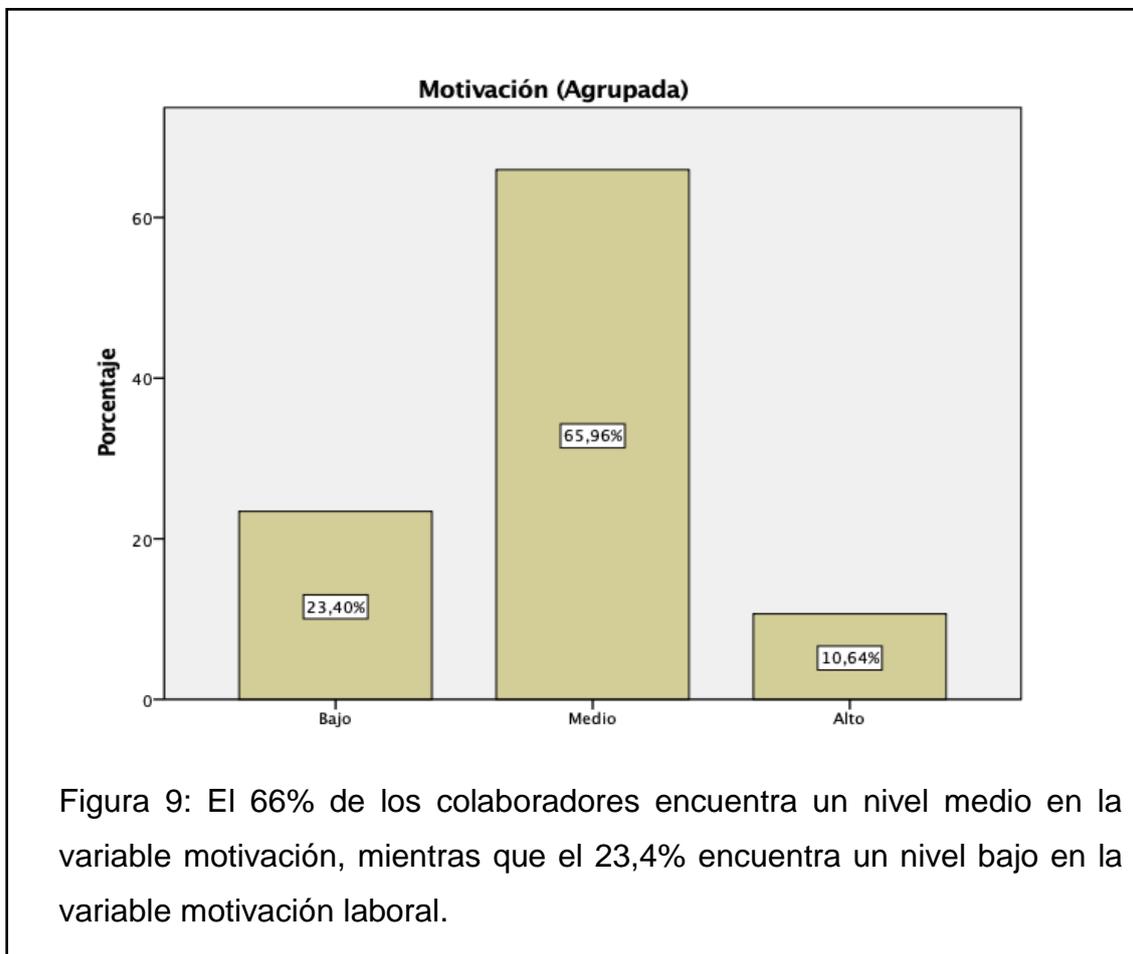


Tabla 19
Satisfacción (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	19	40,4
Alto	17	36,2
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 10: Satisfacción (Agrupada)

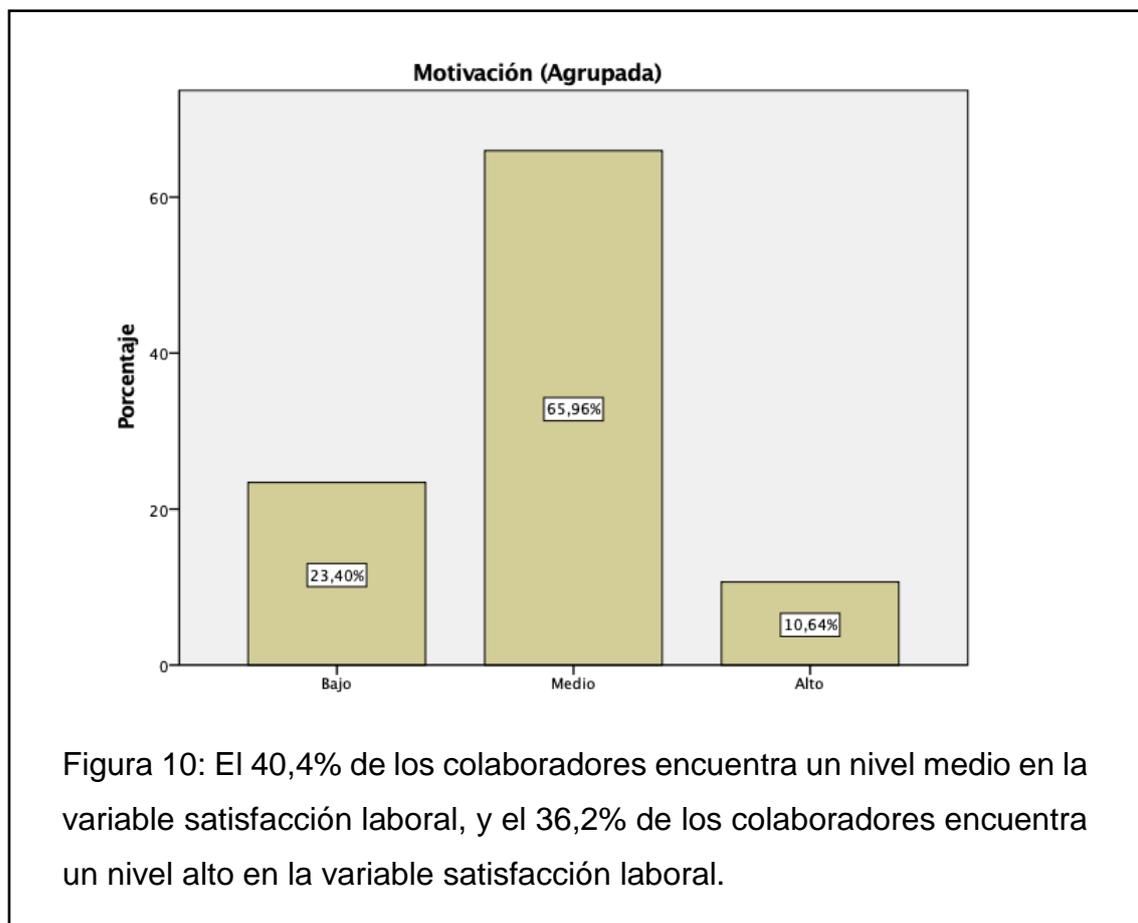


Tabla 20
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,472 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	59,561	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,166	1	,000
N de casos válidos	47		

Fuente: SPSS 24

El sig bilateral de la prueba de Chi Cuadrado es de 0.00 el cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta que existe una relación entre las variables.

Tabla 21
Relaciones de las dimensiones de la motivación con la satisfacción laboral

		Factores higiénicos	Factores motivacionales
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,512	,695
	Sig. (bilateral)	,000	,003
	N	47	47

Fuente: SPSS 24

Las dimensiones de la motivación laboral guardan una relación moderada con la variable satisfacción labora, siendo la relación de los factores higiénicos con la satisfacción laboral menor que la que se establece entre los factores motivacionales con la satisfacción laboral.

3.2. Discusión de resultados

Cada uno de los resultados desarrollar de Chi Cuadrado, demuestran que evidentemente se desarrolla una relación la cual es fuerte y directa entre lo que concierne a la motivación y la variable satisfacción laboral en el personal que se realiza en la UGEL Sur, de Arequipa. Se entiende también que los resultados obtenidos guardan mucha similitud con lo investigado por Massella (2018) de

acuerdo con cada uno de los resultados obtenidos, se tuvo que efectivamente existe relación entre las dos variables que se lograron estudiar, consiguiendo de esta manera un mejor nivel en lo que respecta a motivación, esto indica que mientras el personal de la empresa se encuentre más motivado, los colaboradores estarán más satisfechos con la organización. De acuerdo con lo observado se le brindó un plan de mejora a modo de recomendación con la idea de mejorar los niveles presentes de ambas variables analizadas.

Gracias a los resultados logrados se puede mencionar que, en la empresa a medida que mejoren los temas o los aspectos motivacionales, proporcionalmente la variable satisfacción laboral mejorará.

En este caso el 66% de los trabajadores presente un nivel medio en cuanto a la variable motivación, en tanto el 23,4% presenta un nivel bajo para la motivación laboral. Bisquerra (2016) enfatiza que existen una gran mayoría de autores que han delimitado diversos enfoques con respecto al tema de la motivación, muchos de ellos señalan que la motivación es generada básicamente por las percepciones que desarrollan los individuos de manera personal, mientras que otros señalan que es generada por las percepciones de manera grupal. La investigación de Idrogo (2017) llegó a concluir en que el 96,9% de los colaboradores detalló que la institución en relación con el nivel de su motivación es moderada. Para la variable satisfacción, se detalló que su nivel fue regular, esto lo indicó el 68,75% de los colaboradores encuestados, mientras que el 6.25% detalla nivel de insatisfacción laboral.

De acuerdo con los resultados se muestra un nivel medio en la motivación, siendo los factores de seguridad los que más contribuyen a la motivación.

El 40,4% de los empleados percibe un grado intermedio en cuanto a satisfacción en el trabajo, mientras que el 36,2% siente un alto grado en esa misma variable. Hellriegel y Soclum (2016) explican que el concepto de bienestar laboral está estrechamente relacionado con las emociones o variadas impresiones que los trabajadores experimentan a raíz de su vínculo con la organización.

En términos sencillos, al hablar de bienestar en el trabajo se alude directamente a la dirección principal y a los empleados, intrínsecamente conectadas con el componente emocional que manifiestan en su ambiente de trabajo y en sus respectivas funciones.

Al tocar el tema del bienestar en el trabajo, nos estamos refiriendo a las posturas que los empleados muestran hacia quien les emplea; dicho término refleja las aspiraciones y estímulos que los trabajadores sienten hacia la compañía en la que desempeñan sus labores.

El estudio realizado por Velásquez (2017) evidenció altos grados de motivación laboral en los jóvenes que participan en el Programa Laboral, determinando la correlación entre ambas variables analizadas. En resumen, hay una conexión entre la motivación y el bienestar laboral.

Las dimensiones de la motivación laboral guardan una relación moderada con la variable satisfacción laboral, siendo la relación de los factores higiénicos con la satisfacción laboral menor que la que se establece entre los factores motivacionales con la satisfacción laboral. De ello se puede deducir que los aspectos de motivación que proporciona la institución necesitan ser mejorados, en cuanto a los factores motivacionales, se demuestra que los colaboradores se encuentran automotivados para laboral con el fin de conseguir objetivos y satisfacciones personales.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Conforme a los hallazgos del Chi cuadrado, se evidencia una conexión directa y favorable entre la motivación y el bienestar en el trabajo de los empleados administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020. De estos datos se infiere que, en la entidad, a medida que aumenta la motivación, crece de manera proporcional el contenido laboral de los empleados.

Según los hallazgos, hay un grado intermedio de motivación, siendo los elementos relacionados con la seguridad o motivacionales los más influyentes en la motivación.

El 40,4% de los empleados percibe un grado intermedio en cuanto al bienestar en el trabajo, mientras que el 36,2% siente un alto grado en esa misma variable.

Las dimensiones de la motivación laboral guardan una relación moderada con la variable satisfacción laboral, siendo la relación de los factores higiénicos con la satisfacción laboral menor que la que se establece entre los factores motivacionales con la satisfacción laboral. De ello se puede deducir que los aspectos de motivación que proporciona la institución necesitan ser mejorados, en cuanto a los factores motivacionales, se demuestra que los colaboradores se encuentran automotivados para laboral con el fin de conseguir objetivos y satisfacciones personales.

4.2. Recomendaciones

Los líderes de la organización deben reconocer que las acciones motivacionales que se llevan a cabo internamente facilitan obtener una respuesta más positiva en relación al bienestar laboral. Por ello, es esencial idear diferentes tácticas, como el aumento del salario según el nivel jerárquico de los empleados.

Para potenciar la motivación en el trabajo, es imprescindible implementar acciones vinculadas a los factores higiénicos, incluyendo la mejora salarial basada en méritos, alineándose con lo que establece la ley Servir.

Para lograr una mayor eficacia en términos de bienestar laboral, es crucial optimizar las remuneraciones y cotejarlas con los estándares que otras empresas similares ofrecen en el sector.

Los líderes de la organización, con el objetivo de alcanzar un mayor nivel de contento laboral, deben organizar talleres de cohesión entre los empleados, buscando reforzar los vínculos entre colegas. Asimismo, es fundamental sugerir la ampliación de las prestaciones sociales que brinda la empresa.

REFERENCIAS

- Anju, A. y Sona, G. (2018). *A study satisfaction of employees in BPCL Kochi Refinery Limited, Ambalamugal*.
https://www.researchgate.net/publication/281857611_A_STUDY_ON_JOB_SATISFACTION_OF_EMPLOYEES_IN_BPCL_-_KOCHI_REFINERY_LIMITED_AMBALAMUGAL
- Bhavya, N. y Satyavathi, R. (2017). *Satisfacción de los empleados*. International Journal of Engineering and Management Research. (7). 5.
<https://pdfs.semanticscholar.org/91ca/35a5b230200f84a0dc0c986a5192e18d2018.pdf>
- Carrasco, E. (2018). *Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavesta, S. (2017). *Motivación laboral y su influencia en la satisfacción del cliente de Hipermercado Tottus S.A. San José Chiclayo 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32138/chavesta_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos. (14° Edición)*. México: McGraw Hill Interamericana S.A
- Cid, O. (2016). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. España. El País. 5ta edición
- Díaz, H. (2018). *Motivación laboral en la percepción del desempeño Profesional del personal de enfermería, Hospital San Juan Bautista, Huaral – 2017*. Universidad César Vallejo. Lima.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16203/D%C3%ADaz_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. Universidad Veracruzana. México.
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación* 5ta Edición. McGraw Hill. México
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional. décima edición*. Thompson. España

- Idrogo, M. (2017). Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linares, C. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Universidad Cesar Vallejo. Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/LinaresMJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lora, L. (2017). Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4374/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Massella, A. (2018). Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>
- Morales, L. (2017). Factores intrínsecos y extrínsecos que más influyen en la motivación y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/7636/1/T13%20%283069%29.pdf>
- Nagamine, M. (2017). Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5582?show=full>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Requejo, L. (2018). Aplicación de estrategias de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Victoria, periodo 2018. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28448/Requejo_CLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Décimo quinta edición. Pearson. México.
- Rojas, Y. (2017). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de educación superior. Caso estudio: Docentes del Instituto Universitario de Tecnología Industrial (IUTI) sede Guacara. Universidad de Carabobo. Venezuela.

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4337/yrojas.pdf?sequence=3>

Santacruz, J. (2017). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. Universidad Central del Ecuador. Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Salas, B. y Salazar, J. (2018). La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Químicos Limpieza y Servicios Mas Plus E.I.R.L. Pimentel 2016. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5048/Salas%20Rojas%20%26%20Salazar%20Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Shaju, M. y Subhashini, D. (2017). *Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la industria del automóvil en India*. Journal of Management Research (9), 1 https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Automobile_Industry_Punjab_India

Velásquez, C. (2017). Motivación laboral y Satisfacción laboral en jóvenes participantes de un Programa Laboral Juvenil de una empresa de consumo masivo del Callao. Universidad Cesar Vallejo. Lima. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3161/Agurto_AEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Cuestionario

Estimado colaborador:

Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su percepción, no existen respuestas buenas ni malas, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Muy en desacuerdo (1)

	1	2	3	4	5
Las herramientas y mobiliario de la institución me permiten desarrollar mi trabajo con calidad					
El ambiente físico de la institución es adecuado para realizar un trabajo de calidad					
El sueldo que proporciona la institución me permite satisfacer mis necesidades					
El sueldo que proporciona la institución es adecuado para el trabajo que realizo					
Pertenecer a la institución me permite asegurar a mi familia económicamente					
La institución promueve mi progreso laboral					
En la institución existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos					
En la institución se premia el trabajo bien hecho					
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales					
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador					
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional					
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la institución					
Los puestos en la institución se encuentran ubicados por las personas ideales					
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa					
En la institución las funciones y deberes son asignados de acuerdo con los perfiles de puesto					

Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador:

Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo con su percepción, no existen respuestas buenas ni malas, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Muy en desacuerdo (1)

	1	2	3	4	5
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo					
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa					
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades					
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa					
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos					
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas					
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo					
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa					
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo					

Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo					
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas					
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades					

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento	
¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020?	General				Condiciones físicas	1		
	Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.					2		
						3		
					Factores higiénicos	Salario	4	
						Beneficios sociales	5	Encuesta
							6	Cuestionario
							7	
						Políticas de empresa	8	
				Motivación laboral		Estilo de supervisión	9	
						Relaciones organizacionales	10	
					Factores motivacionales	Puesto	11	
						Tarea	12	
							13	
							14	
						Deberes	15	
	Determinar el nivel de satisfacción laboral en los	H0: No existe relación entre la motivación y la satisfacción	Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Bienestar del personal	1		
					Ambiente físico	2		
						3		

trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020 Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.	laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.		Seguridad de empleo	4	
		Satisfacción laboral con la superación personal	Capacitaciones	5	
			Estudios	6	
			Ascensos	7	
		Satisfacción con la recompensa	Sistema de pagos	8	
			Reconocimiento	9	Encuesta
			Prestaciones	10	Cuestionario
		Satisfacción con la supervisión	Supervisión	11	
			Apoyo del supervisor	12	
			Trabajo en equipo	13	
		Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	Actitudes hacia el trabajo	14	
			Habilidades para desarrollar sus labores	15	
			Canales de comunicación	16	

Satisfacción con
las
comunicaciones

Coordinación de
actividades

17

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2020		
DATOS DEL TESISTA		
NOMBRES	Pari Mamani Buenaventura Alvis	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020	
	ESPECIFICIOS: Establecer el grado de motivación de los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020 Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020. Validar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y	

	finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Las herramientas y mobiliario de la institución me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El ambiente físico de la institución es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El sueldo que proporciona la institución me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El sueldo que proporciona la institución es adecuado para el trabajo que realizo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Pertenecer a la institución me permite asegurar a mi familia económicamente	TA (X) TD() SUGERENCIAS :
La institución promueve mi progreso laboral	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la institución existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la institución se premia el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la institución	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los puestos en la institución se encuentran ubicados por las personas ideales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la institución las funciones y deberes son asignados de acuerdo con los perfiles de puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 32 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	SUB GERENCIA
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Pari Mamani Buenaventura Alvis	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020	
	ESPECIFICIOS: Establecer el grado de motivación de los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020 Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020. Validar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad	

	con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Las herramientas y mobiliario de la institución me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El ambiente físico de la institución es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El sueldo que proporciona la institución me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El sueldo que proporciona la institución es adecuado para el trabajo que realizo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Pertenecer a la institución me permite asegurar a mi familia económicamente	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____ _____
La institución promueve mi progreso laboral	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
En la institución existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
En la institución se premia el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la institución	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los puestos en la institución se encuentran ubicados por las personas ideales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la institución las funciones y deberes son asignados de acuerdo a los perfiles de puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

	TA (X) TD()
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD()
	SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 32 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	


COMCREAT SRL
 RAFAEL ZOUERDO E.
 Firmante del informe

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

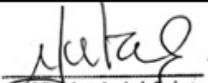
NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESION	LIC. EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN ANOS)	15 ANOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
TITULO DE LA INVESTIGACION		
MOTIVACION Y LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Pari Mamani Buenaventura Alvis	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020	
	ESPECIFICOS: Establecer el grado de motivación de los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020	
	Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.	
Validar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Sur, Arequipa, 2020.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad

	con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Las herramientas y mobiliario de la institución me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El ambiente físico de la institución es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El sueldo que proporciona la institución me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El sueldo que proporciona la institución es adecuado para el trabajo que realizo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Pertenecer a la institución me permite asegurar a mi familia económicamente	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____ _____
La institución promueve mi progreso laboral	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
En la institución existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
En la institución se premia el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la institución	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los puestos en la institución se encuentran ubicados por las personas ideales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la institución las funciones y deberes son asignados de acuerdo a los perfiles de puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 32 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	


 Sr. Julio Roberto Inquierto Espinosa
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 16851

Chiclayo, 11 de noviembre de 2020.

VISTO:

El Oficio N° 0373-2020/FACEM-DA-USS de fecha 10/11/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 11/11/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la modalidad de estudios regular, sesión "B" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Córdova Chirinos José William, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Dr. Saime Mary Guzmán
SECRETARIA ACADÉMICA III

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1175-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(A)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
01	BAZÁN VILLEGAS LUIS ENRIQUE SÁNCHEZ MARTÍNEZ JAGAIRA MEDALLY	PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN ROUND TRIP DE LA CIUDAD DE CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	LEÓN AYASTA, ALEXIS YAN CARLOS	ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA DISTRIBUIDORA BMC S.A.C. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	BRAVO DÁVILA LANDRY GERALDINE CALLE CHAMBE HILDA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMAHUACA JAEN, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	HERNÁNDEZ VILLALOBOS ELIZABETH	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA, SANTA CRUZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
05	FERNÁNDEZ CUBAS EMERSON FRANCESCO LI	PLAN DE MARKETING VIRAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL S.A.C. - CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
06	MEZARINA QUISPE NESTOR	ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
07	MORI CACHIQUE ETY ELISABETH	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
08	LIVIA MALDONADO, ROBINSON JESÚS RODRÍGUEZ DÁVILA, LUIS ALFREDO	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CENTRO MEDICO NEW CAR S.A.C, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
09	CALLE YACTAYO CARLOS LUIS	GESTIÓN MUNICIPAL Y LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA URB FRANCISCO BOLOGNESI, DEL DISTRITO JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CALDERÓN VILCHEZ WENDY GENOVEVA CRUZADO YESQUEN CICELY	DESEMPEÑO LABORAL Y LAS COMPENSACIONES DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA ARICA -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	GONZALES PIÑA JESSICA ALEXA	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA INVERSIONES M&K E.I.R.L., CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	SURCO BOCANEGRA BRYAN DAVID	GESTIÓN MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FELIPE, JAÉN, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	RÍOS ROJAS MARÍA DE LOS ÁNGELES	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN EL HOSPEDAJE MARIANA S.A.C., OYOTÚN, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	CORREA PINTADO ANGIE PRISILLA QUISPE QUISPE KEMMI IVANNA	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE CALLAYUC, CAJAMARCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	PAREDES UGAZ RICARDO MANUEL	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE VENTAS EN LA DISTRIBUIDORA AGUA VITANIA, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1175-FACEM-USS-2020**

16	GARCÍA MOSCOSO RICHARD ANTONIO	CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BBVA CONTINENTAL AGENCIA SANTA CRUZ, LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CAJO QUINTANA, ELIZABETH PACHERRES FERNÁNDEZ, JULIO CESAR	PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE MANUFACTURA ESBELTA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA KHUNA FOODS S.A.C. - TUMBES, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	HOYOS ROJAS EDUARDO RIVERA DÍAZ LESLY	SATISFACCIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CAMPOSOL S.A., CHAO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	GALLO SOPLOPUCO VIVIANA GIANELLA	PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN EL SERVICENTRO VALERIA S.A.C. - OLMOS, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	CARRANZA ZULOETA ROBERTO EDUARDO	ESTRATEGIAS SEGÚN MÉTODO CANVAS Y SU RELACIÓN CON EL POSICIONAMIENTO EN LA EMPRESA COZAQUI INGENIEROS S.A.C. - CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	YOVERA CAMPOS MANUEL RENATO.	PLAN DE MARKETING MIX PARA AUMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA PUCCIO CONTRATISTAS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	CORNEJO ROJAS GIUSEP ALBERTO	EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA - SEDE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	DÍAZ PEREYRA RONY	OPTIMIZACION DE PROCESOS LOGISTICOS DE LA 1ERA BRIGADA MULTIPROPOSITO, RIMAC, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	ALVARADO SALAZAR IVÁN GIMAR	GESTIÓN DE RIESGOS Y LOS PROCESOS DE CONTROL EN LA DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO EN LA INTENDENCIA ADUANA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	BACA CALDAS CLAUDIA ELIZABETH	ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA NORTH BUSINESS CIX EIRL, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	ROJAS LEON SHEYLLA MARIZOL SOPLAPUCO TIPARRA CHARITO LIZETH	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA CONSTRUCTORA EL COS GADIEL CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	FARFAN SILVA MARIENI BLANCA AZUCENA	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA LOYN INGENIEROS S.A.C. CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	LARREA SANTISTEBAN WILLY KEVIN	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE CONTENIDOS PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANTE MI HUERTA DE TUCUME, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	CHAVESTA GÓMEZ VÍCTOR DOLORES	SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MODALIDAD DE TRABAJO REMOTO EN LA EMPRESA KONECTA, SEDE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	GÁLVEZ CASAPIA RUBÉN GUILLERMO	PROPUESTA DE UN PROCESO DE COMPRAS DE INSUMOS PARA MEJORAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA COCINA FÁCIL S.A.C., LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	NÚÑEZ SALDARRIAGA ANA MILAGROS	PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA TECNO FAST, LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1175-FACEM-USS-2020**

32	SAAVEDRA SANDOVAL LUCY MARISOL LÓPEZ VARGAS CORBACHO MARTÍN ALONSO	LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMÍ - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	PINILLOS MONTEZA RICARDO ALFREDO	SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE MOCLUPE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34	PÉREZ DÍAZ, MARTÍN ALEJANDRO	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL COLABORADOR DE LA DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO INTENDENCIA ADUANA DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
35	GARCÍA JIMÉNEZ HAYNET CELI	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA RESTOBAR ENTRE PELOTAS S.A.C, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
36	TANANTA RIVADENEIRA PAOLA SOFÍA	LA REINGENIERÍA DE PROCESOS COMO PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INVERSIONES CAVIANDINA SAC LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
37	ESPINOZA PALACIOS MARCIO ALDAIR	MARKETING DIGITAL PARA PROMOCIONAR LOS SERVICIOS DEL ECO HOSTAL MAMITA HELMITA S.C.R.L., CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
38	MONTEZA BECERRA BRAYAN SMITH	PLAN DE MARKETING MIX PARA EL MEJORAMIENTO DE VENTAS DEL MINIMARKET MARÍA FERNANDA, OYOTUN, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
39	MERA PIZARRO JOHRDY JESÚS	PLAN DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DEL LABORATORIO CLINICO GENETICS, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
40	BALDARRAGO GASCO TABO CABREJOS MONTENEGRO JAIME RICARDO	PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LOS INGRESOS DE LA EMPRESA CONOCE BIEN S.A.C., CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
41	OLIVA DE LA CRUZ CARLOS ALBERTO	PROCEDIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN COMO FACTOR DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDES DE TARJETA OH, SAN BORJA LIMA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
42	MEDINA MENOR YALIXA MAITE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA AGRO INDUSTRIAL PUCALÁ, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
43	VILLACORTA LICERA MANUEL SMITH	SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA JJC CONTRATISTAS GENERALES S.A., LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
44	VÉLEZ ECHEVERRE ROBERTO CARLOS	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MYPE REPRESENTACIONES "JUAN FRANCISCO MEJIA" PIURA, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
45	FERNÁNDEZ FUENTES EDINSON LEE	EL PROCESO DE COBRANZA Y EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CMAC PIURA S.A.C., AGENCIA CUTERVO, CAJAMARCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
 Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1175-FACEM-USS-2020**

46	PARI BUENAVENTURA ALVIS	MAMANI	MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
47	JERI RATTO ÁNGEL	MIGUEL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA I.B. INGENIEROS ASOCIADOS S.R.L. LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
48	ROA GUTIÉRREZ WILLIAM		PROPUESTA DE GESTION DE LOGISTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA MARCA MERLÍN, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
49	SAUCEDO WINSTON WIENE	HOYOS	GESTIÓN MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANGO, SAN IGNACIO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
50	CHÁVEZ ARANIBAR RONY RENZO		HABILIDADES DIRECTIVAS Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA DIVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SEDAPAR, AREQUIPA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



PERÚ

Ministerio
de Educación

“Año de la universalización de la salud”

Chiclayo, 19 de octubre del 2020

Estimada Señora

Dra. Janet Cubas Carranza

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

Presente. -

Por medio de la presente, hacemos constar que el Sr. Parí Mamani Buenaventura Alvis estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

**MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2020**

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

Atentamente



Figura 11: Investigador





Nota: aplicación de los instrumentos

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 03 de marzo de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

BUENAVENTURA ALVIS PARI MAMANI con DNI 44404105

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2020** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresiales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Buenaventura Alvis Pari Mamani	44404105	

NOMBRE DEL TRABAJO

**MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABO
RAL EN LOS TRABAJADORES ADMINIST
RATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2**

AUTOR

Buenaventura Alvis Parí Mamani

RECuento DE PALABRAS

13074 Words

RECuento DE CARACTERES

71852 Characters

RECuento DE PÁGINAS

55 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

251.7KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 23, 2023 5:03 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 23, 2023 5:04 PM GMT-5

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°1175-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, BUENAVENTURA ALVIS PARI MAMANI, con su tesis Titulada MOTIVACION Y LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR AREQUIPA 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de agosto 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

