



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL
ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS,
KONECTA, LIMA, 2020**

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

Autora:

Bach. Panta Acuña Grecia Kalena
<https://orcid.org/0000-0002-6989-1476>

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos José William
<https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2022**

TESIS

LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS, KONECTA, LIMA, 2020

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos José William
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

El presente informe de investigación en primer lugar está dedicado a Dios, quien ha permitido que este bien de salud, económicamente y de seguir teniendo a mi lado a mis seres queridos y además de a ver terminado satisfactoriamente con esta investigación, a pesar de las circunstancias que estamos atravesando a nivel nacional e internacional por la Pandemia del Covid 19.

A mi madre Violeta Acuña Gonzales, por ser la mejor mamá del mundo porque gracias a ella he podido salir adelante y a no rendirme, a valorar mejor las cosas y por siempre alentarme a cumplir con mis objetivos, por enseñarme que nada es imposible y a valerme por mí misma pero siempre teniendo presente a Dios.

A mis hermanos Cinthia, María Rosa y Julio, por haberme apoyado en todo momento y en creer en mí y saben que siempre podrán contar conmigo.

A mi novio Percy León Cubas por siempre estar a mi lado, por creer en mí y dándome siempre fuerzas de que iba a poder terminar mi carrera y de darme siempre ánimos a pesar de que ya veía perdido de terminar mi carrera.

AGRADECIMIENTOS

La elaboración de este informe de investigación no hubiese sido posible su realización gracias a la ayuda y contribución de todas aquellas personas que fueron un punto clave y dedicaron su tiempo y trabajo.

A Dios.

Agradezco a nuestro señor porque me Él es quien ha decidido que siga adelante y cumpla mis metas dándome salud y sabiduría, gracias a Él todo es posible.

A mi querida madre.

Le agradezco por estar siempre conmigo y alentándome y guiándome a seguir adelante y nunca rendirme.

A mis hermanos.

Les agradezco de por enseñarme que todo tiene un lado bueno y por apoyarme en culminar mi investigación.

A mi novio

Le agradezco por darme esas fuerzas de seguir adelante y siempre apoyarme.

Al jefe de área de selección de Búsquedas Externas de la empresa Konecta

Por permitirme de realizar mi investigación en el área de selección de búsquedas externas y por facilitarme información.

A mis docentes

Al Docente de Investigación I. Dr. José Foción Echavarría Jara y el docente de Investigación II. Dr. José William, Córdova Chirinos. A quienes les agradezco por su dedicación y sus conocimientos que me ha permitido desarrollar mi informe de investigación con éxito.

Muchas gracias a todos y que Dios siempre los ilumine por ser magnificas personas.

RESUMEN

El presente informe de investigación lleva como título La Motivación y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal del área de selección búsquedas externas, Konecta, Lima, 2020, se realizó este informe de investigación con la finalidad o propósito de que se pueda mejorar la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores. Para tener un soporte valido se solicitó permiso al jefe del área, quien me facilitó llevar a cabo la investigación. El problema que se planteo fue ¿De qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas de la empresa Konecta, Lima, ¿2020?, para ello el objetivo general del informe fue determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de selección búsquedas externas, Konecta, Lima, 2020. Fue determinante de que esta investigación sea de tipo Descriptivo – Correlacional, siendo de diseño no experimental transversal según o de acuerdo al objetivo de este informe, para obtener o recolectar la información se aplicó una encuesta con la escala de Likert a los 30 trabajadores siendo la población y la vez la muestra de este informe; se utilizó el programa SPSS V. 25 y Excel V.2019 para el procesamiento de los datos recolectados a través de tablas y gráficos, que sirvió para la discusión de resultados. Finalmente se concluyó gracias a los datos obtenidos que hay una influencia significativa ($0.001 < 0.05$) de la motivación en la satisfacción laboral.

Palabras clave: Motivación, Satisfacción laboral, trabajador.

ABSTRACT

This research report is entitled Motivation and its influence on the Job Satisfaction of the personnel of the selection area, external searches, Konecta, Lima, 2020, this research report was carried out with the purpose or purpose that motivation can be improved and employee job satisfaction. To have valid support, permission was requested from the head of the area, who facilitated me to carry out the investigation. The problem that arose was: How does motivation influence the job satisfaction of personnel in the area of Selection of External Searches of the company Konecta, Lima, 2020? For this, the general objective of the report was to determine the influence of motivation in the job satisfaction of the personnel of the selection area, external searches, Konecta, Lima, 2020. It was decisive that this research is of a Descriptive - Correlational type, being of a non-experimental cross-sectional design according to or according to the objective of this report, to obtain or to collect the information, a survey with the Likert scale was applied to the 30 workers, being the population and the sample of this report; The SPSS V. 25 and Excel V.2019 program was used for the processing of the data collected through tables and graphs, which served to discuss the results. Finally, it was concluded thanks to the data obtained that there is a significant influence ($0.001 < 0.05$) of motivation on job satisfaction.

Keyword: Motivation, Job satisfaction, worker.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	22
1.4. Formulación del Problema	33
1.5. Justificación e importancia del estudio	33
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivos	34
1.7.1. Objetivo general	34
1.7.2. Objetivos Específicos	34
II. MATERIAL Y MÉTODO	36
2.1. Tipo y diseño de investigación	36
2.2. Población y Muestra	37
2.3. Variables, Operacionalización	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos	45
2.6. Criterios éticos	45
2.7. Criterios de rigor científico	45
III. RESULTADOS	48
3.1. Tablas y Figuras	48
3.2. Discusión de resultados	59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
1.1. CONCLUSIONES	64
REFERENCIAS	67
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la Variable Dependiente</i>	39
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Independiente	41
Tabla 3 Estadísticas de Fiabilidad de la variable Motivación	44
Tabla 4 Estadísticas de Fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral	44
Tabla 5 Necesidad de Logro – Dimensión Congruencia	48
Tabla 6 Necesidad de Afiliación – Dimensión Congruencia	49
Tabla 7 Necesidad de Poder – Dimensión Congruencia	50
Tabla 8 Significación de tareas – Dimensión Congruencia	51
Tabla 9 Condiciones de trabajo – Dimensión Congruencia	52
Tabla 10 Reconocimiento Personal y/o Social – Dimensión Congruencia	53
Tabla 11 Beneficios Económicos – Dimensión Congruencia	54
Tabla 12 Nivel de Motivación de los trabajadores del área de Selección de Búsquedas Externa Konecta, Lima	55
Tabla 13 Nivel de Satisfacción de los trabajadores del área de Selección de Búsquedas Externa Konecta, Lima	56
Tabla 14 Correlación de la influencia de la motivación sobre la satisfacción laboral	57
Tabla 15 influencia de la Dimensión Motivación de Logro sobre la Satisfacción Laboral	57
Tabla 16 Influencia de la Dimensión Motivación de Afiliación sobre la Satisfacción Laboral	58
Tabla 17 nfluencia de la Dimensión Motivación de Poder sobre la Satisfacción Laboral	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión Congruencia – Necesidad de Logro de los trabajadores.....	48
Figura 2: Dimensión Congruencia – Necesidad de Afiliación de los trabajadores....	49
Figura 3: Dimensión Congruencia – Necesidad de Poder de los trabajadores.....	50
Figura 4: Dimensión Congruencia – Significación de Tareas de los trabajadores.....	51
Figura 5: Dimensión Congruencia – Condiciones de Trabajo de los trabajadores....	52
Figura 6: Dimensión Congruencia – Reconocimiento Personal y/o Social de los trabajadores.....	53
Figura 7: Dimensión Congruencia – Beneficios Económicos de los trabajadores....	54
Figura 8: Distribución de Nivel de Motivación de los trabajadores del área de selección de búsquedas externa Konecta, Lima.....	55
Figura 9: Distribución de Nivel de Satisfacción de los trabajadores del área de selección de búsquedas externa Konecta, Lima.....	56

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Con el pasar del tiempo, se ha demostrado que lo más importante e imprescindible en una organización o empresa es el recurso humano, siendo complejo porque cada persona es diferente, tienen su propia personalidad, actitudes, motivaciones, aspiraciones, pensamientos, capacidades, habilidades y necesidades que los hacen únicos. Este recurso es muy importante ya que es uno de los factores primordial para cumplir las metas u objetivos planteados a corto o largo plazo la empresa.

Por ende, se tomará en cuenta diferentes estudios realizados en los últimos 7 años cuya finalidad es conocer la realidad problemática que atraviesan diferentes empresas.

1.1.1. Contexto internacional

Pablos (2016) menciona que, en España en la ciudad de Extremadura, el estudio analiza y se enfoca en el grado de satisfacción de los hospitales públicos en la comunidad de Autónoma aplicándose a más de 745 enfermeras. Se identificó una serie de problemas como: la supervisión, los compañeros, condiciones ambientales, estrés, presión, muchas horas de trabajo entre otros. como solución el investigador propone que se mejoren las condiciones ambientales de las unidades, estrategias que se adecuen a las necesidades de las trabajadoras, realizar estudios continuamente de la satisfacción de las enfermeras para encontrar técnicas de mejora. Estas propuestas ayudaran a mejorar en el desempeño de las trabajadoras gracias a que aumentaría el índice de satisfacción. Gracias a la investigación se detectaron los puntos claves para la mejora de este factor.

Carvajal & Jiménez (2016) menciona que, en Colombia, el estudio está enfocado a en investigar la satisfacción de los trabajadores del hotel San Lázaro Art Lifestyle en la ciudad de Cartagena, hallando problemas que afectan en la satisfacción laboral como: la presión, exceso de trabajo y monotonía laboral. Por todo lo

mencionado los investigadores proponen soluciones: con respecto a mejorar la monotonía se plantearon variar las salidas y entradas para que no caigan en la rutina que ayudara reducir la presión laboral del recurso humano de la empresa influyendo notablemente en el cumplimiento con las tareas y así reducir el exceso de trabajo.

Alvarez, Miguel, Noda, & Alvarez (2016) menciona que, en Cuba, la investigación está dirigida a diagnosticar o establecer en una entidad asistencial hospitalaria en la Habana el índice o grado de satisfacción, siendo encuestados a 301 trabajadores. Se hallaron los siguientes problemas: en qué condiciones estaban trabajando y como los estimulaban moralmente, siendo factores motivacionales que influenciaron en la satisfacción laboral. La solución que proponen los investigadores es: implementar y perfeccionar estrategias de comunicación entre pacientes y trabajadores, estimular materialmente el desempeño de los trabajadores con diferentes incentivos, planificar acciones estimulación moral haciendo que sea una práctica cotidiana, que sientan que su trabajo sea seguro y confortable permitiendo que haya una buena relación entre pacientes y trabajadores y además asegurar que tengan los medios o recursos indispensables y necesarios para mejorar el desempeño y los resultados del trabajo realizado por los colaboradores.

Pizarro, Fredes, Inostroza, & Torreblanca (2019) menciona que, en Chile, hay una preocupación del estado psicológico y mental del personal, la investigación realizada tuvo como objetivo buscar la perspectiva psicológica organizacional basado en motivación laboral, la satisfacción y el estado de Flow del personal del centro de salud familiar (CESFAM) de Iquique. El investigador demuestra, comprueba y explica que la presencia de la motivación y satisfacción en los trabajadores hacen que los trabajadores den su mejor esfuerzo y haya mejores resultados, que desarrollen sus funciones de manera eficiente y que potencien y desarrollen sus habilidades notablemente, demostrando el interés a los trabajadores por parte de la empresa.

Calderón (2017) comenta que, en Bolivia, se realizó una investigación dirigida a todos aquellos que trabajan en la compañía Joe Banana en la ciudad de la

Paz. Se encontró una serie de problemas porque los trabajadores faltaban mucho a laborar en algunos casos eran justificados, pero en otros no tenían justificantes, eran impuntuales, siempre presentaban permisos dentro del horario de trabajo, eran reacios a nuevos cambios y tecnologías ya que no se adaptaban, esto generaría consecuencias negativas a la empresa. El investigador propuso el ajuste salarial, mejorar planes de protección contra contingencias, fomentar que se realice el trabajo en equipos, crear un programa de reconocimiento anual y diseñar e implementar un programa de capacitación y desarrollo profesional. En esta investigación se concentra en demostrar que el recurso humano es importante e indispensable en la empresa y crezcan con la empresa para el cumplimiento de los objetivos.

1.1.2. Contexto nacional

Becerra & Flores (2016) indica que, en la ciudad de Cajamarca, se realizó el estudio, dirigido a determinar qué factores motivacionales influyeron en la satisfacción en el personal de los hoteles de Leguna Seca y Gran Continental. Los factores determinantes que se hallaron en esta investigación fueron: el reconocimiento, las condiciones y comodidad de trabajo y falta de motivación a la realización del personal. Las soluciones que proponen los investigadores son: que se deben de tomar acciones como reconocimiento personales y públicas, beneficios, reconocimiento por el jefe, saludos en fechas festivas, implementar el salario mediante una evaluación anual, fomentar el reclutamiento interno que permita a los trabajadores hacer línea de carrera, realizar reuniones de convivencia y hacer seguimiento periódicamente de que tan satisfechos se encuentran los trabajadores para poder mejorar y tener mejores resultados. Estas estrategias influirán en la búsqueda de mejorar día a día tanto profesional y personalmente a la empresa que sumarán mucho a la empresa.

Alberto (2017) comenta que, en la ciudad de Piura, la investigación realizada fue para determinar una conexión existente entre la variable motivación sobre la variable satisfacción cuya investigación se aplicó en el Cuartel Isaac Rodríguez dirigido al personal administrativo. En la investigación mencionada se concluye una clara conexión entre las variables ya mencionadas, en este caso a diferencia de los otros informes, los colaboradores del cuartel Isacc Rodríguez obtuvo

como resultado que los trabajadores de del Cuartel tenían un alto nivel de motivación conllevando a que su satisfacción laboral también sea elevado, por ende para mantener o seguir aumentando los niveles de estas variables el investigador recomienda que se realicen charlas y talleres motivacionales, creación de programas que hagan valorar el desempeño del personal, motivando e incentivando al personal a seguir superándose.

Murrieta (2016) manifiesta que, en la ciudad de Huánuco detectaron una problemática en los trabajadores de salud en dicha ciudad es la falta de atención a la satisfacción, en sus necesidades y en el desgaste profesional que influyen en la calidad de servicio ofrecido, además existe una baja motivación de los trabajadores repercutiendo en el trato a los usuarios. Por todo ya lo mencionado el investigador recomienda mejorar las políticas motivacionales, realizar un seguimiento en el desempeño laboral, talleres de crecimiento personal, que se realicen capacitaciones, programas de inducción al nuevo personal, fortalecer la comunicación y mejorar los beneficios económicos.

Apaza & Cjuro (2019) mencionan que, en la ciudad de Cuzco se realizó la investigación centrándose en la municipalidad del distrito de Oropesa, donde se encontró la satisfacción en sus índices muy bajos en los trabajadores administrativos de este entidad, siendo que hay un desconocimiento de las funciones de cada trabajador afectando en que se cumplan dichas actividades, no hay trabajo en equipo, desconocimiento de políticas y reglamentos establecidas, además el espacio o zona de trabajo no son las adecuadas porque no les permiten desempeñar bien sus funciones. Las recomendaciones que realizaron los investigadores fueron impulsar y promover el crecimiento continuo e incitar al desarrollo profesional de los trabajadores, mejorar el liderazgo de los jefes de cada área y realizar actividades de reconocimiento y esfuerzo a los colaboradores.

Aliaga (2018) manifiesta que, en la ciudad de Junín, cuya investigación se centró en estudiar al personal administrativo de la Red de Salud de Camaná en donde se analizó la motivación y satisfacción, hallándose en un índice muy bajo que

conllevo a buscar una forma de mejorar considerablemente. El investigador propone que se realice un programa motivacional realizado por psicólogos organizacionales para impulsar, estimular, incentivar y fomentar el crecimiento y desarrollo de los trabajadores, establecer programas de capacitación, mejorar políticas administrativas y programar actividades de recreación e integración. Estos reconocimientos promoverán a que los colaboradores estén mejor motivados y satisfechos.

1.1.3. Contexto local

Konecta es la empresa española con presencia internacional en 10 países ubicadas en: México, Colombia, Chile, Brasil, Argentina, Perú España, Portugal, Reino Unido y Marruecos. La compañía se dedica a proveer servicios de outsourcing (permite que otras empresas contraten su servicio para tercerizar procesos o actividades) y contact center omnicanal (actividades que consisten en contactar a sus clientes por diferentes canales de comunicación vía telefónica, redes sociales, etc.) a clientes muy importantes del sector de telecomunicaciones.

La empresa Konecta comenzó operaciones en el Perú el 10 de enero del 2011, representado por la Country Manager Violeta Orozco. Actualmente alberga a más de 13000 colaboradores en las ciudades de Lima y Chiclayo. En el Perú se dedican a los servicios de atención al cliente y ventas a importantes clientes en el sector de telecomunicaciones como Telefónica, Entel y Claro. Además también presta servicios a entidades bancarias, de seguros, entre otros como: banco de crédito del Perú, Seguros Rímac, Cálidda, Alicorp, entre otros.

En esta investigación nos enfocaremos en el Área de Selección de Búsquedas Externas de Konecta sede en la ciudad de Lima, cuentan con 30 trabajadores, la problemática es saber cómo se sienten los colaboradores durante este periodo de estado de emergencia, debido al virus COVID 19 que se esparció en todos los países ocasionando contagios a nivel mundial convirtiéndose en pandemia, ya que se sienten estresados, porque sienten que trabajan más y la remuneración no es la adecuada, además están agotados de hacer siempre lo mismo y no hay buena comunicación.

El propósito de esta investigación es saber qué factores que influyeron de manera positiva o negativamente en todos los colaboradores del área de Selección de Búsquedas Externas de Konecta Lima, permitiendo a la empresa tener los hallazgos de esta investigación para elevar el grado o índice de motivación y a la vez de la satisfacción con la finalidad de desarrollar el bienestar de los trabajadores para impulsar que los trabajadores busquen en mejorar su eficiencia y aumentar su productividad.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A Nivel Internacional

Según Contreras (2016) en su investigación denominada, “Influencia de factores de higiene y motivación en la satisfacción laboral, en el interés por salir, así como en el interés por permanecer en la empresa; bajo un modelamiento estructural de trayectorias, en personal que labora en una Empresa Manufacturera en la República Mexicana”, cuya investigación es tipo descriptivo, esta investigación tuvo como objetivo en precisar cómo influye o intervienen los factores de higiene y motivacionales sobre satisfacción laboral. Como muestra se consideró a 346 trabajadores. factores motivacionales e higiénicos influyendo en un 80%, siendo el salario el factor más influyente en la satisfacción laboral con un 34%. Se resolvió que hay un grado de conexión entre los factores motivacionales que tuvieron un efecto sobre la satisfacción y a la vez afecto en querer renunciar los trabajadores. Finalmente, se recomienda que realizaran planes que impulsen para enriquecer las tareas de los trabajadores para lograr el desarrollo y crecimiento del personal.

Según Cortez (2017) en su tesis o informe denominada “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal en el centro de salud integral Huayna Potosí del municipio de el alto durante la gestión 2012 – 2016”, de tipo cualitativo - descriptivo de carácter correlacional, su objetivo principal fue determinar cómo influyó o afectó la motivación del personal en su satisfacción, teniendo como muestra a 26 trabajadores representando la totalidad del personal. Los resultados demuestran que el 57.7% del personal se encuentra insatisfecho ya que se les exige

mucho por el cumplimiento y ejecución de programas, pero no tienen ni un reconocimiento o incentivos para motivar al desempeño de los trabajadores. Finalmente se realizó la implementación de un plan motivacional para aumentar la satisfacción y se evidenció que después de aplicar el programa, el 88.46% del personal se encuentra satisfecho.

Según Bravo (2018) en su tesis denominada, “La motivación y su impacto en las actitudes y satisfacción laboral de un importe corporativo gubernamental de México”, cuyo tipo es descriptivo, tuvo como propósito determinar de qué manera o como impactaron los factores de motivación e higiene sobre la conducta o actitudes en todos los trabajadores, y como se relacionó con la satisfacción en profesionistas de mandos medios de una organización gubernamental, desde el modelo teórico de Frederick Herzberg. La muestra fue de 117, el investigador demostró y comprobó que existió una conexión significativa entre los factores motivacionales e higiénicos con las actitudes del trabajador influyendo en la satisfacción del personal. Finalmente, el investigador propone que se realice una serie de programa para mejorar la satisfacción basándose en los factores que se tiene que tiene insatisfechos al personal, para trabajar primero en esos puntos paso a paso para mejorar la satisfacción laboral y que no solo trabajen porque es su función, si no que tengan una motivación más fuerte de mejorar.

Según Gudiño (2019) en su investigación denominada “El diagnóstico de satisfacción y motivación laboral en una empresa pública de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, desde octubre 2018 hasta marzo 2019”, su finalidad o propósito fue el de precisar y reconocer en la organización las competencias y habilidades que impulsaron al mejoramiento y fortalecimiento de las diferentes estrategias que permitieron establecer una adecuada formación de los Psicólogos y concretar o delimitar de manera adecuada las fases que se llevaran a cabo. En este informe el, investigador realizo una investigación de tipo cualitativa descriptiva, con los resultados obtenidos o hallados a través de la encuesta aplicada, se evidencio a través del procesamiento de datos que existe una conexión o vinculo positiva entre las variables motivación y satisfacción que fueron objeto de estudio. En conclusión, de determino

que para obtener mejores resultados se tiene que plantear estrategias que implementen un plan motivacional basado en la investigación y en los factores determinantes que influyen que el trabajador que no esté satisfecho para mejorar los resultados.

Rossella (2018) comenta que, en su informe de investigación denominada “Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala”, es una investigación de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, cuyo objetivo consistió en determinar o hallar una relación o vínculo entre la motivación y satisfacción que fueron objetos de estudio y así establecer que si se trabaja en mejora de la motivación repercute en la satisfacción. La muestra tomada fue de 60 colaboradores. En conclusión, en este estudio se comprobó la existencia de una vinculación significativa entre las variables que fueron de estudio repercutiendo en un impacto considerable. La investigadora recomienda que anualmente se evalúe que tan motivados y satisfechos laboralmente están los colaboradores para saber en qué nuevos puntos trabajar para el siguiente año y a la vez que se promuevan el reconocimiento laboral que ayudará a mejorar la relación entre el jefe y trabajador.

1.2.2. A Nivel Nacional

Según Vargas (2018) comenta que, en su informe de investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la dirección regional de educación Amazonas – año 2016”, de tipo descriptivo correlacional, cuyo objetivo principal tuvo como finalidad establecer o el nivel o índice de conexión significativa que hay entre la variable motivación y satisfacción estableciendo así en que magnitud repercuten entre las variables ya mencionadas de los trabajadores de dicha institución, con el propósito o la intención de encontrar opciones o estrategias que permitan impulsar a la mejora de resultados en base de los ocho trabajadores que son objeto de estudio. En base a los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron a los trabajadores con la intención de saber la realidad siendo que el 25% de los colaboradores están medianamente

motivados por factores que se detallan en la investigación y el 75% no están motivados, la variable satisfacción laboral se obtuvo el 37.5% esto refiere a que se encuentran mediamente satisfechos y el 62.55% tiene un nivel bajo de satisfacción, esto demostró el grado de conexión entre las variables ya mencionadas. La investigadora propone que se presenten propuestas de programas motivacionales en base a lo obtenido de la investigación como capacitación y talleres de desarrollo personal para ayudar a impulsar paulatinamente el mejoramiento de la motivación en la satisfacción del personal de dicha institución.

Según Nora (2018) comenta que, en su tesis denominada “Motivación laboral y satisfacción laboral del personal docente de la I.E.P. Jesús Maestro Nuevo Chimbote – 2018”, esta tesis es de tipo correlacional. El principal propósito de esta investigación fue determinar el vínculo entre la motivación con la satisfacción laboral del personal, tomando como muestra 61 docentes de dicha institución. El resultado que se obtuvo de la recolección de datos fue que se encontró un grado de conexión hallando que el 39.3% de los trabajadores tienen regular motivación y el 36.10% tiene mala percepción de la satisfacción. El investigador recomienda realizar estrategias motivacionales direccionados a todos los docentes de la institución que promuevan a la mejora continua con la proyección de obtener mejores resultados en beneficio de la institución.

Según Arrué (2017) comenta que, en su informe de investigación titulada, “La Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A., Agencia Matriz Chiclayo.”, siendo de tipo correlacional, esta investigación tuvo como propósito de hallar el vínculo entre la motivación y satisfacción existía en el personal del banco, teniendo como muestra de 33 personas. Los resultados obtenidos a través de los datos obtenidos claramente demuestran una fuerte relación de dependencia de la satisfacción laboral de la motivación, con un grado o nivel intermedio de satisfacción de los trabajadores que implica que se realice un programa de reconocimientos que permitirá mejorar o elevar considerablemente la satisfacción.

Según Valladares (2018) la investigación denominada “Motivación y su relación en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de pacífico seguro de Chiclayo, febrero 2015”, siendo de tipo descriptivo - correlacional, el propósito u objetivo primordial de este informe de investigación fue determinar o hallar si existió un vínculo entre la motivación y si este afecta sobre la satisfacción del personal, con una muestra de 40 colaboradores. En los resultados hallados el grado o nivel de relación es directa entre las variables, el 60% de los colaboradores, están siendo motivados en un nivel bajo y el 72.5% de los trabajadores se sienten o se encuentran insatisfechos debido a la poca motivación que reciben los colaboradores. El investigador recomienda realizar periódicamente capacitaciones, adaptar políticas, promociones como incentivos y mejorar la comunicación siendo factores muy importantes que determinan que se deben trabajar y mejorar para el bienestar de los trabajadores e influya favorablemente en el cumplimiento del objetivo de la institución.

Según Ñañez (2018) en su tesis titulada “Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa transportes Pakatnamú S.A.C., Lambayeque”, la investigación es de tipo correlacional, el estudio estaba direccionado en identificar el grado de significancia entre ambas variables que fueron objeto de análisis, tomando como muestra 33 colaboradores. En conclusión, en la investigación citada, el investigador resolvió que hay una conexión alta entre la motivación con la satisfacción ya que inciden o repercuten entre sí, por ende, si los colaboradores de dicha institución son bien motivados y se plantea un programa o propuesta motivacional mejoraría el índice de satisfacción y a la vez se tendrían mejores resultados para dicho negocio.

1.2.3. A Nivel Local

Según Ascorbe (2018) comenta que, en su informe de investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018”, de tipo descriptivo correlacional, la investigación en mención sostuvo como propósito hallar la conexión entre la motivación sobre la satisfacción, se obtuvieron os datos necesarios de 144 trabajadores a través de una encuesta. Ascorbe obtuvo como resultado en la

investigación que hay un vínculo muy alto entre la motivación y satisfacción y fue demostrado a mediante de Spearman ($p < 0.05$), a la vez se midió las variables obteniendo que el 98.6% de los colaboradores tiene motivación alta y el 70.8% están altamente satisfechos. Finalmente se recomienda que se debe concentrar más la motivación de los colaboradores para incrementar, elevar y mejorar continuamente el nivel de satisfacción.

Según Ruiz & Ortega (2018) menciona que, en su informe de investigación denominada “Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016”. Esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, este informe cuyo objetivo o propósito principal fue hallar o precisar el nexo entre la motivación con la satisfacción y como infieren una sobre la otra. La muestra tomada por los investigadores fue de 309 trabajadores. A través de los datos recolectados que se realizó a través de la encuesta aplicada resultados obtenidos o hallados por medio del procesamiento de datos se determinó que hay un vínculo entre motivación y satisfacción y se recomienda que se hagan estrategias que fortalezcan la percepción de manera positiva del trabajo, el de desarrollar las habilidades continuamente de los trabajadores y la mejora de retroalimentación porque son factores motivacionales que influyen a que la satisfacción pueda mejorar y así tener mejores resultados y mejor desempeño de los trabajadores.

Vilcamiche (2018) menciona que, en su investigación titulada “Motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima”, el tipo es descriptivo correlacional de la investigación, el propósito de este fue el de hallar la conexión entre la motivación de logro con la satisfacción y así establecer opciones para poder mejorar la satisfacción si es que depende de factores motivacionales y finalmente se mejoraría con un plan o proyecto motivacional hacia los colaboradores, con una muestra de 116 trabajadores. En conclusión, se detectó que no existe un vínculo entre las dos variables que son objeto de estudio y que si se trata de mejorar la motivación tomando solo la motivación de logro no influiría en absoluto en aumentar la satisfacción. Se recomendó que se debería implementar un buzón de

sugerencia, implementar la línea de carrera, crear un programa de reconocimiento anual.

Rosas (2016) menciona que, en su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016”, la presente investigación es correlacional con un enfoque cuantitativo. Tuvo como finalidad de investigar si hay conexión entre la motivación de los trabajadores que infiera con la satisfacción que puedan sentir y si fuera necesario mejorar la satisfacción ya se tendría que guiar de acuerdo a los resultados que se obtuvo. Los investigadores tomaron como muestra a 158 colaboradores. En conclusión, se determinó que existe o hay un grado de significancia siendo directa y moderada entre ambas variables que fueron objeto de estudio. La investigadora recomienda que se mejore la comunicación entre jefe y trabajadores. Mejorar la gestión de talento humano, que se implementen medidas y mejoras para promover la autonomía y evaluar periódicamente la evaluación de motivación para detectar cuales son los factores que se tiene que mejorar y hacer que los trabajadores se sientan más satisfechos y tenerlos fidelizados.

Castro, Miranda, & Sanchez (2017) en su tesis o investigación titulada “La influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores del instituto de la construcción y gerencia. Lima, 2017”, cuyo tipo de investigación es correlacional con enfoque cuantitativo, el principal o primordial objetivo de este informe fue determinar de qué manera o en qué grado influye de la motivación sobre cómo se sienten los trabajadores en su trabajo. con una muestra de 154 colaboradores. En conclusión, se determinó que la motivación estudiada hacia los trabajadores tiene un nexo directo y significativo con la satisfacción laboral. El investigador propone poder proyectar y llevar a cabo un plan motivacional con actividades que incluyan o fortalezca la integración del personal, verificar las remuneraciones salariales e incentivos y mejorarlas, dar seguimiento a la motivación y finalmente evaluar el perfil de los trabajadores determinando si se adecuan al puesto en que están desempeñándose.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

1.3.1. Motivación

1.3.1.1 Definiciones.

Robbins & Judge (2009) menciona que, la motivación engloba un proceso que repercute en la potencia, energía, entusiasmo y esfuerzo para realizar o ejecutar una persona el logro de sus objetivos.

Newstrom (2011) refiere que, cuando nos referimos a la motivación es la agrupación de todas las fuerzas tanto externas e internas que estimula e impulsa a un trabajador a elegir el cómo direccionar sus conductas.

Según Ricardo (2016) la motivación es la preparación o la suficiencia de invertir recursos que en gran parte son limitados para el logro de un objetivo, meta, etc., que posteriormente que dará la satisfacción por a la obtención de lo que se quiere de manera consiente e inconsciente.

Diego (2008) menciona que, incorporación o agrupación complicada o dificultosa de todo un proceso psicológico que direcciona el comportamiento, las actitudes, la forma y cómo reaccionar.

1.3.2.1 Teorías de la Motivación.

Teoría de la pirámide de necesidades de Maslow. Esta teoría clasifica jerárquicamente las necesidades teniendo un vínculo o relación de que gran medida infiere en como el ser humano se comportan impulsados por un abanico de necesidades que están clasificadas de manera jerárquica la cual la persona va en busca de cumplir estas necesidades.

Chiavenato (2009) menciona que, según Abraham Maslow identifica o menciona cinco necesidades y se mencionan a continuación:

- Las necesidades fisiológicas, son las necesidades fundamentales y esenciales de la persona cuyos factores son: la alimentación, vivienda y protección, que exigen ser satisfechas de manera recurrente.

- Las necesidades de seguridad, es el de sentir que la persona se siente protegida de las amenazas que están vinculadas a la resistencia y supervivencia del ser humano.
- Las necesidades sociales, esta necesidad vinculada a la vida social de la persona, con el anhelo de dar, recibir, obtener y aceptar afecto.
- La necesidad de estima, refiere al sentimiento interno de la persona como: la autoestima que tiene la persona, que tanto amor se tiene hacia uno mismo y la confianza que uno se tiene para poder lograr muchas cosas.
- Las necesidades de autorrealización, esta necesidad está en la última parte de la pirámide que significa el enfuerzo, el éxito, potencial que llega la persona y conlleva a seguir desarrollándose.

Según esta teoría, existen dos clases de necesidades las que son satisfechas de manera externa (fisiológicas y seguridad), y las satisfechas de manera interna (sociales, estima y realización personal).

Se pretende determinar que el ser humano comienza satisfaciendo las necesidades básicas siendo la primera necesidad en cumplirse según la pirámide de Maslow, que conlleva al individuo a seguir satisfaciendo las siguientes necesidades de manera escalada, llegando finalmente al último peldaño de la pirámide con la autorrealización y el de seguir obteniendo más éxitos.

Teorías X y Y.. Robbins & Judge (2009) mencionan que, Douglas McGregor planteo o formulo dos percepciones distintas de los seres humanos:

- la teoría X es de visión negativa, porque los trabajadores tienen que ser presionados para poder cumplir con sus funciones porque no les agrada trabajar y evaden responsabilidades. Aquí en esta parte claramente el tipo de trabajador no es el ideal ni el indicado por que la visión o la perspectiva del trabajador es negativa que no aportara en el mejoramiento de los resultados o al logro de lo que tiene planteado como objetivos cada organización, además son muchos factores que influyen que el trabajador tome estas actitudes ya sea porque no

están motivados o no están totalmente satisfechos para trabajar adecuadamente.

- la teoría Y es de visión positiva, aquí los colaboradores no necesitan sentir que sean presionados para poder cumplir con sus labores, ya que a diferencia de los trabajadores según la teoría X, a los de la teoría Y les gusta trabajar, siendo creativos y responsables. En esta situación se nota que el trabajador está motivado a realizar y hacer sus funciones de lo mejor, desempeñarse mejor sin necesidad de que este una persona detrás de ellos para que puedan cumplir con los objetivos o desempeñar sus funciones, se evidencia que el trabajador se siente a gusto de trabajar y se siente bien en la empresa y en su zona de trabajo obviamente por muchos factores como el buen clima, la zona de trabajo, las herramientas necesarias para trabajar entre otros.

McGregor hizo una comparación con las necesidades de Maslow para entender más claridad las teorías X y Y, planteado así que en la teoría Y las necesidades superiores dominan a los individuos. Las comparaciones son muy claras y básicamente trata de entender ambas situaciones en las que el trabajador puede tomar diferentes actitudes y por muchos factores y que nosotros necesitamos o las empresas necesitan trabajadores como en la teoría Y ya que es el ideal trabajador que una compañía necesita.

1.3.2.1.3. Teoría de los dos factores de Frederik

Herzberg.

Chiavenato (2009) menciona que, la teoría en mención fue presentada y formulada por el psicólogo Frederik Herzberg quien dividió en dos factores siendo las siguientes:

Los factores higiénicos corresponden o competen a la motivación ambiental y siendo los factores, causas o circunstancias en que las organizaciones las utilizan para impulsar o fomentar a sus trabajadores, sin embargo estos factores tiene limitaciones para influir de manera muy relevante en la conducta del ser humanos. Este factor es de carácter preventivo y profiláctico, porque solo son

destinados para evitar la insatisfacción en medio de amenazas, pero a la vez son factores que provocan que haya se sientan insatisfechos los colaboradores.

Los factores motivacionales apuntan o infieren al perfil del cargo ocupado y a las tareas correspondientes al cargo, este factor es óptimo por que produce una motivación perdurable y solido influyendo a un aumento de productividad al de los márgenes normales, debido a que influyen directamente con la satisfacción, de lo contrario reducirán la satisfacción.

1.3.2.1.4. Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.

Según (Newstrom, 2011) la gente tiende progresivamente a diseñar o construir ciertos impulsos teniendo la estimulación para obtener algo, siendo producto del ambiente donde se vive. John Newstrom toma la teoría McClelland el factor más importante de que lleva a que la persona se sienta motivado llamándola como impulsos, estos impulsos son de logro, afiliación y poder. El autor nos muestra que el ser humano de por si necesita lograr u obtener una seria de cosas de manera personal o internos con el deseo de sentirse que puede lograr diferente metas u objetivos que después le sigue el deseo de pertenecer a un grupo social como amigos, compañeros, grupos sociales, entre otros, y finalmente el deseo de poder el de querer tener el control de las situaciones y siempre estar activos y participar en toso para destacar.

La teoría de la motivación de David McClelland dice que los humanos tienen un total de tres tipos básicos de necesidades emocionales, que adquieren como resultado de sus viajes de vida. Dado que este modelo se centra en las necesidades, se considera una teoría de contenido de la motivación.

McClelland dice que estas necesidades son escalares y todos tienen una combinación de ellas, aunque por lo general una es la dominante.

1.3.2.1 Dimensiones de la Motivación, las necesidades adquiridas de McClelland.

Necesidad de logro. Newstrom (2011) explica que, es un estímulo o impulso que hace que los seres humanos estén siempre en perseguir y alcanzar sus objetivo y metas. Con este impulso la persona está siempre en la búsqueda de alcanzar sus metas u objetivos y llegar al éxito.

La característica más relevante es que estas personas trabajan con mayor motivación sabiendo que si logran cumplir con sus objetivos recibirán reconocimiento, siempre y cuando se haga la retroalimentación necesaria del avance continuo que esta logrando y por lo que se tiene que trabajar.

Los trabajadores que tienen un gran nivel de logro son autónomos que buscan continuamente el éxito.

Jones y George (2010), indican que, aquellos pueden ser impulsadas a través de las funciones o tareas que se les hayan asignados en la organización a la que pertenecen según su puesto y que estas les impulsen a arriesgarse y que sientan que tienen que cumplir los desafíos que se les imponen para mejorar sus habilidades o capacidades de competencia. Esto refiere que si el trabajador cumple con éxito lo encomendado esto lo llevara a seguir asumiendo mas retos y a identificarse mas con la organización para el que trabaja. Según (Mariano, 2017)

Según (Mariano, 2017)

Se determina los siguientes factores que describen o distinguen a estas personas son aquellos que se plantean metas moderadas y que para conseguirlas hacen tareas desafiantes, complejos y difíciles y siempre orientados al éxito de sus metas haciéndose una continua retroalimentación de su desempeño.

A continuación, se mencionará los indicadores de la dimensión de Logro:

- Toma de decisiones
- Logro de Metas

Necesidad de afiliación. (Newstrom, 2011) menciona que, es una incitación o estímulo para conectarse socialmente con más personas. Con esto John explica que es necesario trabajar con personas que lleguen a conectar y halla una buena relación. El personal que trabajan más cuando reciben reconocimientos, elogian su trabajo que depende por el tipo de relación que tienen con sus compañeros y jefe, inclinándose siempre a estar con amigos ya que les produce una satisfacción interna.

Según (Mariano, 2017) estas personas tienden a tener conductas de pertenencia centrándose en trabajar en equipo y manteniendo un vínculo con sus compañeros de trabajo.

A continuación, se mencionará los indicadores de la dimensión de Afiliación:

- Trabajo en equipo
- Relaciones interpersonales

Necesidad de poder. Según (Newstrom, 2011) define que es un estímulo que se tiene para influenciar sobre los demás y asumir el dominio y el mando para tener el control sobre las situaciones. Las personas motivadas por esta necesidad están siempre a la expectativa de impactar en las empresas, y están dispuestos a asumir riesgos y retos con esta finalidad.

Las personas con esta motivación son extraordinarios administradores y sus estímulos hacen que obtengan poder a nivel organizacional.

Las dimensiones de este impulso son los siguientes según (Mariano, 2017): son aquellos que tienden a influenciar y controlar sobre los demás, manteniendo su autonomía y orientado a competir.

A continuación, se mencionará los indicadores de la dimensión de Poder:

- Participación continua
- Control en los demás

1.3.2. Satisfacción Laboral

1.3.2.1 Definiciones.

Robbins & Judge (2009) indican que, la palabra satisfacción dentro del contexto laboral se toma de forma positiva, por ende, es necesario la evaluación de sus características.

Chiang, Salazar, Rodrigo, & Antonio (2011) comenta que, Locke (1976) considera que la sensación positiva, agradable, confortable, placido siendo percibida por la vivencia que tiene el trabajador en su puesto de trabajo es la satisfacción que tiene.

Davis y Newstrom (2003), indican que, el grupo de factores como sentimiento y emociones que influyen en el trabajador a tomar actitudes de manera positiva y negativa es la satisfacción.

1.3.2.2. Teorías de la Satisfacción Laboral.

1.3.2.2.1. Teoría de la discrepancia (Locke 1976). Se menciona que la satisfacción del personal de una compañía o empresa se atribuye a la percepción que se tiene hacia el trabajo, considerando los valores más importantes que la persona considere y a la vez sea congruente con sus necesidades. En este aspecto el autor nos sugiere para que el trabajador se sienta satisfecho hay una serie de factores que se tiene que cumplir que es un todo que el trabajador se sienta bien como la remuneración, promociones laborales, programas de reconocimientos entre otros. Esta teoría sugiere que la satisfacción laboral de una persona proviene de lo que siente que es importante en lugar de la satisfacción o falta de satisfacción de sus necesidades.

Según Córdova (2019) menciona que, Locke (1979) también menciona diferentes magnitudes o dimensiones de la satisfacción laboral son:

- Satisfacción con el trabajo: Aquí se integra el entorno interno de donde se trabaja.

- Satisfacción con el salario: aquí se menciona las prestaciones económicas que es otorgado a cambio del trabajo realizado o las funciones asignadas.
- Satisfacción con las promociones: en esta parte se le da importancia a las oportunidades y beneficios no monetarios hacia los trabajadores.
- Satisfacción con el reconocimiento: es el grado o nivel de qué tan satisfechos que uno se siente al ser elogiado, aprobado o reconocido por las funciones realizadas en el trabajo. Locke (1976), el reconocimiento es un factor fundamental y solido que influye a como se sienten los trabajadores de manera positiva o negativa.
- Satisfacción con los beneficios: aquí se mencionan también los beneficia no monetarios y que es primordial en un trabajador que influye a que se sienta bien en donde labora como: vacaciones, pensiones. Primas, seguros médicos, entre otros.
- La Satisfacción con las condiciones de trabajo: es imprescindible las condiciones o en el estado en como trabajas haciendo referencia a los horarios flexibles, las herramientas de trabajo, el ambiente agradable, seguridad en el trabajo, que el puesto de trabajo este en óptimas condiciones.
- Satisfacción con la supervisión: en esta parte influye mucho el tipo de jefe o persona que tiene a cargo a un grupo de personas y como es el trato hacia los demás, donde se tiene que demostrar la empatía y demostrar que quiere lo mejor del equipo.
- Satisfacción con los colegas de trabajo: de por si es el trato que se tiene con los compañeros de trabajo, si es placentero y si existe amistad entre todo y un buen clima laboral.
- Satisfacción en cómo influye mediante la compañía y la dirección: la empresa es responsable del manejo de sus políticas internas y de cómo se maneja, por ejemplo: la carga laboral, línea de carrera y mejoramiento de las condiciones laborales.

1.3.2.2.2. La Teoría de ajuste en el trabajo. Según Castejillos (2018) menciona que, la adaptación o adecuación que tendría que hacerse en el trabajo, según Dawis y Lofquist, esta teoría que se está mencionando se basa

en la relación o interacción que tiene la persona con el trabajo, siendo un proceso de adaptación al ambiente laboral evaluando la correspondencia de ambas partes:

- La primera corresponde que existe entre las capacidades, suficiencia, facultad, talento y competencias del trabajador y según corresponda al perfil del puesto que ocupa el trabajador.
- La segunda correspondencia refiere que es grado o nivel de satisfacción que pueda causar el trabajo hacia el colaborador de la organización.

1.3.2.2.3. El modelo de satisfacción por facetas. Esta teoría hecha por Lawler en 1973, es conocida también como la teoría del equilibrio basándose de las diferentes facetas, dimensiones y aspectos de un todo de la zona de trabajo. Este modelo de satisfacción enfoca un aspecto muy importante que influye también en la motivación durante la expectativa que se tiene de la recompensa a recibir y la recompensa recibida.

Según Castejillos (2018) menciona que, los resultados que se obtiene son diferentes la ejecución o realización de las correspondencias: Cuando hay una correspondencia sobre lo que el trabajador desea o espera recibir y lo llega a obtener, influirá en mejorar la satisfacción labora.

En este punto de se detalla que el trabajador espera una recompensa al realizar y cumplir con sus funciones, pero si este recibe una recompensa no esperada esto conlleva a que se sienta insatisfecho el trabajador arrojando resultados negativos.

En este último punto el trabajador percibe con una mayor satisfacción cuando en esta situación el trabajador recibe más de lo esperado o cree que no lo merece, teniendo un sentimiento de culpabilidad creyendo que no se lo merece.

1.3.2.2.4. Modelo de los factores propuesto por Palma. La docente e investigadora Sonia Palma y Carrillo de la facultad de psicología de la Universidad Ricardo Palma propuso la escala SL-SPC que fue diseñada como un

instrumento o una herramienta de cuantificación de la satisfacción laboral en escala de Likert siendo un cuestionario conformado por 27 ítems agrupados en 4 dimensiones: la primera es la significación de tarea, el segundo es la condición de trabajo, el tercero es el reconocimiento personal y/o social y el cuarto y último los beneficios económicos.

1.3.2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción, modelo de Escala SL-SPC de Sonia Palma.

Significación tarea. Según Palma (2005) menciona que, el hecho que un trabajador este a la disposición de su trabajo es porque se asocian a la percepción del trabajo en sí, de cómo el trabajador siente y está realizado, equidad y esfuerzo. Es por ende que es necesario prestar atención a como se siente el trabajador de que se sienta realizado y que tenga un significado sus funciones que lo hagan sentir bien porque es una percepción que tiene el trabajador y como es que la empresa o el jefe pueda manejarlo y haya una mejor satisfacción.

A continuación, se mencionará los indicadores de la dimensión de Significación de tarea:

- Esfuerzo
- Realización
- Equidad
- Aporte material

Condiciones de trabajo. Palma (2005) comenta que, este aspecto es fundamental los factores o elementos que componen las condiciones de trabajo o las normativas que disponga la entidad hacia los trabajadores. Esta opción Sonia Palma no damos cuenta que las condiciones de trabajo tanto externas como internas influyen mucho el cómo finalmente se vaya a sentir los trabajadores, como el tener una zona de trabajo que cumpla con lo necesario para desempeñar las funciones.

A continuación, se mencionará los indicadores de la dimensión de Condiciones de trabajo:

- Disposición
- Disponibilidad

Reconocimiento personal y/o social. Según menciona Palma (2005) que la contante evaluación hacia los trabajadores y el reconocimiento o el hecho de felicitar los logros obtenidos por ellos, genera un impacto positivo en los colaboradores por que mejorarán los resultados. Esta es un tipo de satisfacción intrínseca que netamente influye en los sentimientos del trabajador ya que es muy importante que se reconozcan el esfuerzo y el trabajo de colaborador, eso ayudara a mejorar el desempeño por que el trabajador entenderá que tiene que ir mejorando para seguir siendo reconocido y a la vez sentirse satisfecho,

A continuación, se mencionará los indicadores de la dimensión de Reconocimiento personal y/o social:

- Reconocimiento
- Logros
- Impacto

Beneficios económicos. Palma (2005) menciona que en este aspecto es la parte remunerativa y además si existen incentivos a consecuencia del esfuerzo de cada trabajador de sus tareas desempeñadas. Básicamente en esta fase el centro de la satisfacción es la parte económica del trabajador que no solo es el tema de pago o remuneración que se realiza cada fin de mes, si no que la opción de realizar un cuadro de incentivos u comisiones que hagan ver de otra perspectiva a los trabajadores de que son valorador ya la vez recompensados por su trabajo.

A continuación, se mencionará los indicadores de la dimensión de Beneficios económicos:

- Remuneraciones e incentivos

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿De qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas de la empresa Konecta, Lima, 2020?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de motivación del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020?

¿Cuál es la validación de la influencia que existe entre la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación fue de suma relevancia, ya que los resultados obtenidos sirvieron para el jefe del área de selección de búsquedas externas conozca la importancia de que los trabajadores estén bien motivados para que su nivel de satisfacción sea mucho mejor y así puedan tener mejores resultados de sus colaboradores.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirma que, el sentido o la finalidad de una investigación a realizar, es que demuestre la importancia para su realización.

Según Bernal (2010) comenta que, está de acuerdo con Méndez (1995) afirmado que la justificación puede ser de teórico, práctico y metodológico.

Esta investigación es de justificación teórica, porque a través de diferentes teorías como: la Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland y el modelo de la Escala SL – SPC de Sonia Palma, fueron el respaldo, apoyo y soporte para el

desarrollo de la presente investigación, siendo un modelo de solución para ambas variables.

Esta investigación es de justificación práctica porque se proporcionó información del nivel o grado de motivación y satisfacción del personal, y a la vez se da una serie de recomendaciones para motivar a los trabajadores y mejorar la percepción y el sentir de manera positiva de su trabajo.

Desde la perspectiva de la justificación metodológica se consideró la encuesta con la escala de Likert, validado por los expertos, que ayudó a recolectar los datos necesarios para resolver la problemática.

1.6 Hipótesis

H0: La Motivación no influye en la Satisfacción Laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.

H1: La Motivación si influye en la Satisfacción Laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar los niveles de motivación del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.

Analizar los niveles de satisfacción del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.

Validar la influencia que existe entre la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es Descriptiva - Correlacional

La presente investigación es descriptiva por que permitió describir nuestra realidad problemática, permitiendo medir y definir nuestras variables la motivación y satisfacción laboral, así lo menciona Bernal (2010) afirmando que este tipo de estudio describe las características o rasgos del fenómeno del objeto que está siendo de estudio.

Bernal (2010) menciona que, la investigación correlacional analiza relaciones, asociaciones o si un factor influye hacia otro factor de manera significativa. Por ende, esta investigación es también correlacional porque determinaremos el grado o la magnitud en que la Motivación infiere sobre la Satisfacción del personal.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No Experimental Transversal

Se menciona que es no experimental ya que las variables que fueron objeto de estudio: la Motivación y la Satisfacción no se manipularon y se analizaran única vez en espacio y tiempo, así lo señala Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionando que, este tipo de diseño no se manipulan las variables que están siendo estudiadas y a la vez analizados en su ambiente natural.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) menciona que, el propósito de la investigación transversal analiza como repercuten e interrelacionan el objeto de estudio a través de la recopilación de los datos en un momento único, por ende, en nuestra investigación se estudió las variables Motivación y Satisfacción Laboral analizándolos por única vez en espacio y tiempo.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Bernal (2010) menciona que, De acuerdo con Fracica (1988) la población son aquellos elementos que forman parte del objeto de investigación para la extracción de datos.

La población fue conformada por 30 colaboradores quienes conforman o pertenecen al área de Selección de Búsquedas Externas de Konecta, Lima.

2.2.2. Muestra

Bernal (2010) menciona que, la muestra es una parte seleccionada de la población que es objeto de estudio.

La muestra para esta investigación fue la población que corresponde a los 30 trabajadores del área de Selección de Búsquedas Externas Perú.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable independiente - Motivación Laboral

Definición Conceptual

Chiavenato (2011) menciona que, la motivación son impulsos que determina la manera de actuar de las personas.

Definición Operacional

En esta variable nos basamos en la Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland, cuyas dimensiones son: la primera es la Necesidad de Logro, la segunda Necesidad de Afiliación y la tercera Necesidad de Poder.

Variable dependiente - Satisfacción laboral

Definición Conceptual

Para Palma (2005) la satisfacción laboral es la netamente disposición que tiene el trabajador o colaborador hacia su trabajado, basado de su experiencia o el cómo se ha sentido en el ámbito laboral.

Definición Operacional

Esta variable se ha podido medir a través de las cuatro dimensiones que mencionan en la Escala SL – SPC siendo las siguientes dimensiones: la primera de la Significación de la tarea, la segunda son las condiciones de trabajo, el tercero es el reconocimiento personal y/o social y el cuarto son los beneficios económicos.

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA
MOTIVACIÓN	NECESIDAD DE LOGRO	Toma de decisiones	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes. Intento mejorar mi desempeño laboral. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta	Escala de Likert
		Logro de metas	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil Me gusta fijar y alcanzar metas realistas		
	NECESIDAD DE AFILIACIÓN	Relaciones interpersonales	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo A menudo me encuentro hablando con otras personas de la Institución sobre temas que no forman parte del trabajo		
Trabajo en equipo		Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la institución.			

	Participación continua	Me gusta trabajar en competición y ganar Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo
NECESIDAD DE PODER	Control en los demás	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA
SATISFACCIÓN LABORAL	SIGNIFICACIÓN DE TAREAS	Esfuerzo	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta	Escala de Likert
		Realización	Me siento útil con la labor que realizo. Me complace los resultados de mi trabajo. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. Me gusta la actividad que realizo		
		Equidad	Me gusta el trabajo que realizo.		
	CONDICIONES DE TRABAJO	Aporte material	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo		
		Disposición	Me disgusta mi horario. Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias		

		<p>La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores El ambiente donde trabajo es confortable. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. El horario de trabajo me resulta incómodo. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.</p>
	Disponibilidad	
	Reconocimiento	<p>Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo</p>
	Logros	<p>Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p>
RECONOCIMIEN TO PERSONAL Y/O SOCIAL		<p>Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato” Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.</p>
	Impacto	
	Remuneraciones e incentivos	<p>Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. Me siento mal con lo que gano. El sueldo que tengo es bastante aceptable. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>
BENEFICIOS ECONÓMICOS		

Fuente: Elaboración Propia.

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

2.4.1. Técnica

Para la recolección de datos la técnica que fue utilizada fue:

La Encuesta: Bernal (2010) menciona que, este instrumento es un conjunto o una agrupación de preguntas con el propósito de extraer datos e información referente a lo que se quiere saber.

En el transcurso del proceso de la investigación se utilizó esta técnica para obtener los datos referentes a las variables de estudio, que fue aplicada a todos el personal que pertenecen al área de Selección de Búsquedas Externas de la empresa Konecta Perú.

2.4.2 Instrumento

Cuestionario: Según Bernal (2010) comenta que, es un grupo de preguntas respecto a lo que se quiere medir.

En esta investigación se utilizó el cuestionario donde están las preguntas formuladas dirigidas a los trabajadores, estas fueron extraídas de la Operacionalización para recolectar la información.

Escala de Likert: Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirma que, la escala de Likert es un apoyo, este está conformado por un conjunto de ítems siendo afirmaciones para medir las reacciones de a quienes se les aplica.

Se utilizó la Escala de Likert en esta investigación para medir la intensidad los ítems extraídos de la Operacionalización de las variables.

2.4.3. Validez

Según Bernal (2010) afirma que, la validez es la consecuencia de las conclusiones que se tomen a base de los resultados.

El instrumento que se utilizó fue la encuesta, fue válido por los siguientes expertos:

1. Dr. José Foción Echevarría Jara con especialidad en investigación científica y tecnología.
2. Dr. Marco Adriel Ríos Villacorta con especialidad en administración.
3. Mg. Marcos Marcelo Flores Castillo con especialidad en administración.

2.4.4. Confiabilidad

Según Bernal (2010) afirma que, es lo que se obtiene luego de haberse aplicado los cuestionarios para la obtención de dicha información.

Para determinar que la información sea congruente y confiable se recurrirá al método el Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS (V.25).

Tabla 3

Estadísticas de Fiabilidad de la variable Motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	15

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

Tabla 4

Estadísticas de Fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	27

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

A través del SPSS V. 25 se ejecutó el Alfa de Cronbach para detectar la confiabilidad, de los ítems de los cuestionarios de la variable Motivación teniendo una

confiabilidad de 0.750 muy aceptable y al igual que la variable Satisfacción tiene una confiabilidad de 0.752 siendo muy aceptable.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En esta etapa procesaremos toda la información obtenida de la encuesta aplicada a los 30 trabajadores que pertenecen al área de selección de búsquedas externas, el cual se hará un análisis minucioso de los datos en base a los objetivos y justificación planteada en esta investigación.

Se manejará y analizará de manera cuantitativa los datos recabados, se vaciarán los datos al programa SPSS (v.25) y el Excel (v. 2019) para realizar la tabulación mediante cuadros estadísticos, graficas de barra o pie describiendo e interpretado los datos obtenidos para dar a conocer los resultados finales.

2.6. Criterios éticos

Según Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo (2012) menciona que, hay seis criterios éticos siendo el primero consentimiento informado, la segunda confidencialidad, tercero manejo de riesgos, cuarto es observación participante, entrevistas y grabaciones de videos y audios, pero solo se tomaran dos y son las siguientes:

Consentimiento Informado: esta investigación se ha realizado con la autorización del jefe del área de Selección de Búsquedas Externas de Konecta Lima, mediante una carta de autorización.

Confidencialidad: la recolección u obtención de datos será a través de una encuesta aplicada de manera anónima protegiendo los datos del trabajador del área de Selección de Búsquedas Externas de la empresa Konecta Lima.

2.7. Criterios de rigor científico

Según Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo (2012) menciona que, los siguientes son criterios de rigor:

Credibilidad, que la información que se obtuvieron son reconocidos como verdaderos por aquellas personas que participaron o realizaron la encuesta.

Transferibilidad y aplicabilidad, que la descripción detallada del contexto y de las personas que realizaron la encuesta y la recolección total y completo de los datos.

Conformabilidad y neutralidad, que se contrastará los resultados con las investigaciones que se tomaron en cuenta de contexto internacional, nacional y local.

Relevancia, que los resultados obtenidos o esperados tengan relación netamente con la justificación planteada.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Dimensiones

Tabla 5

Necesidad de Logro – Dimensión Congruencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3%
De acuerdo	29	97%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

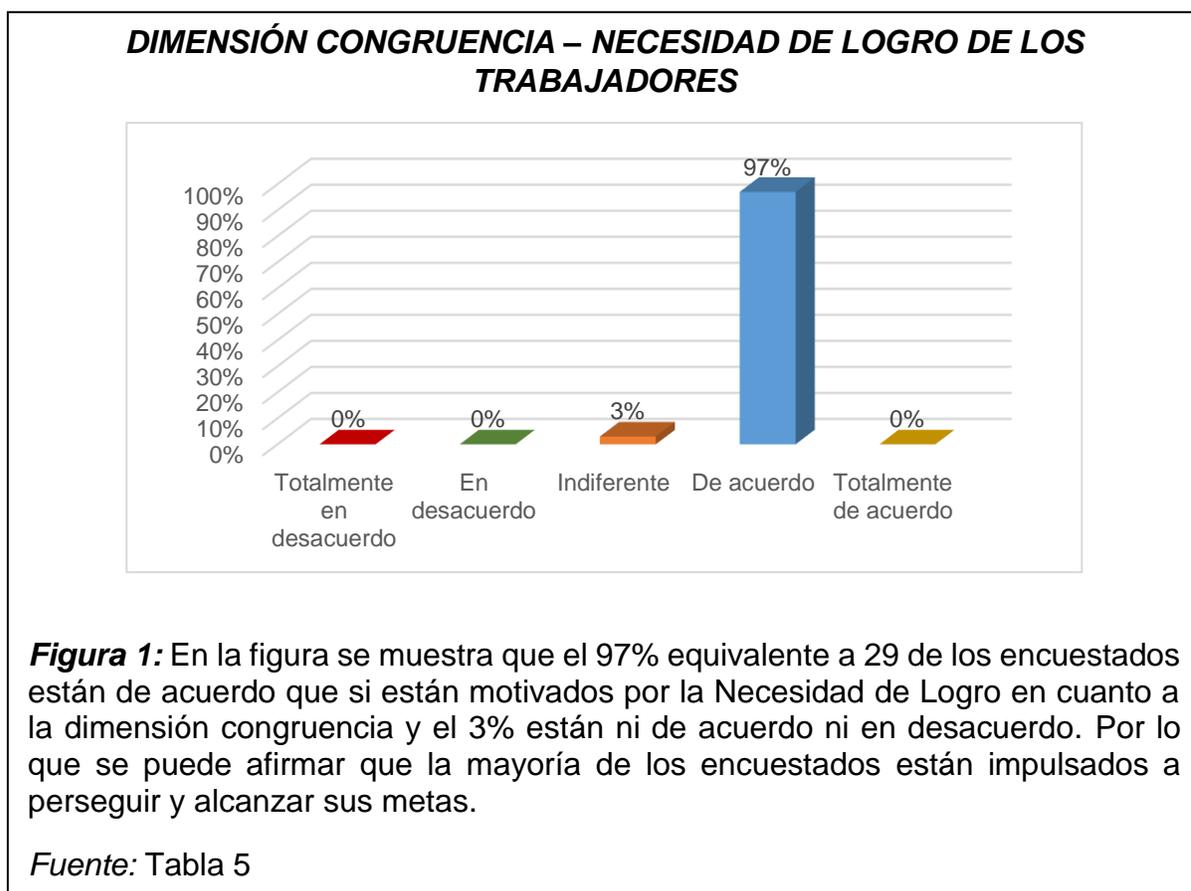


Tabla 6

Necesidad de Afiliación – Dimensión Congruencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7%
De acuerdo	19	63%
Totalmente de acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

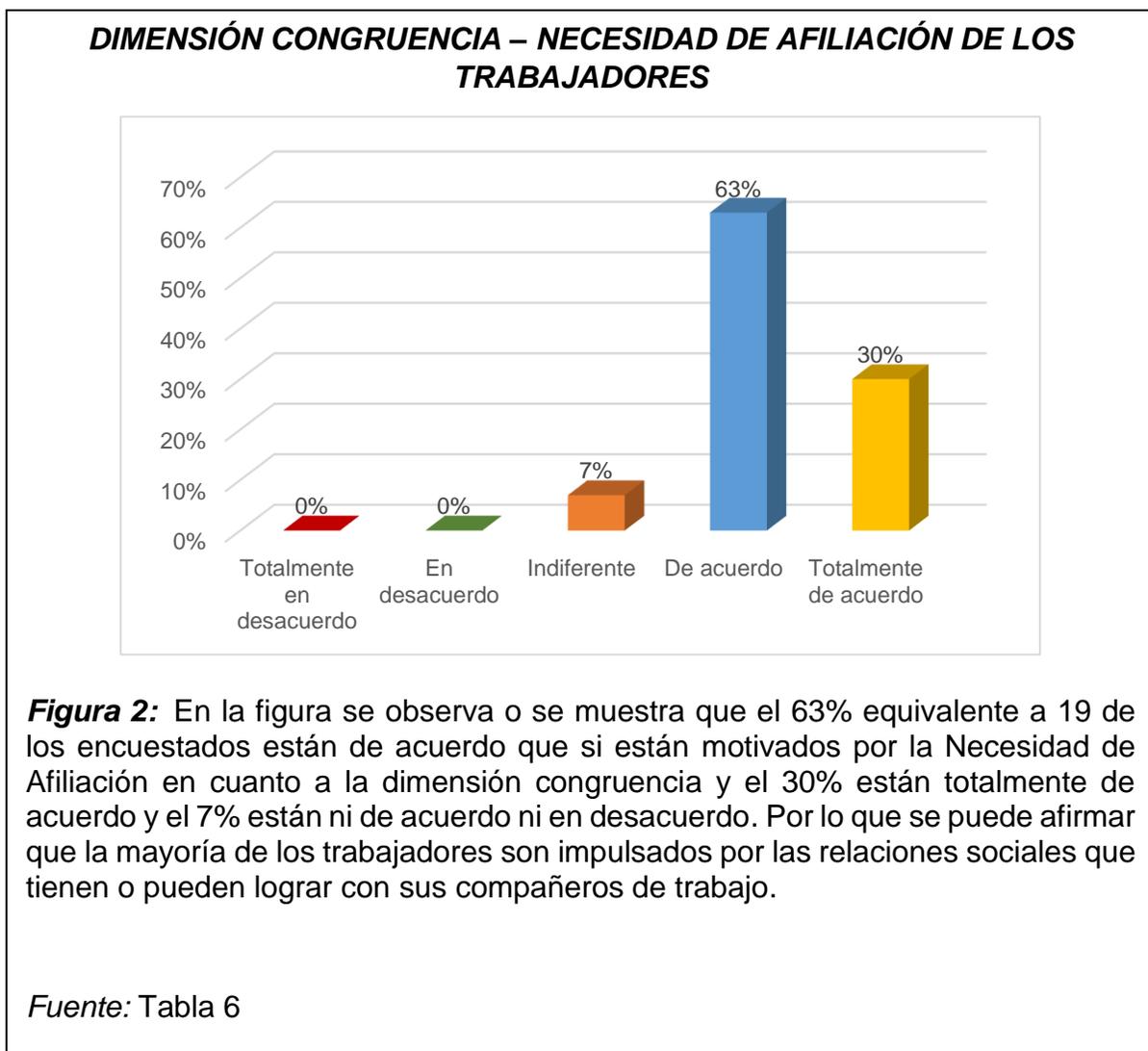


Tabla 7

Necesidad de Poder – Dimensión Congruencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	67%
De acuerdo	9	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

DIMENSIÓN CONGRUENCIA – NECESIDAD DE PODER DE LOS TRABAJADORES

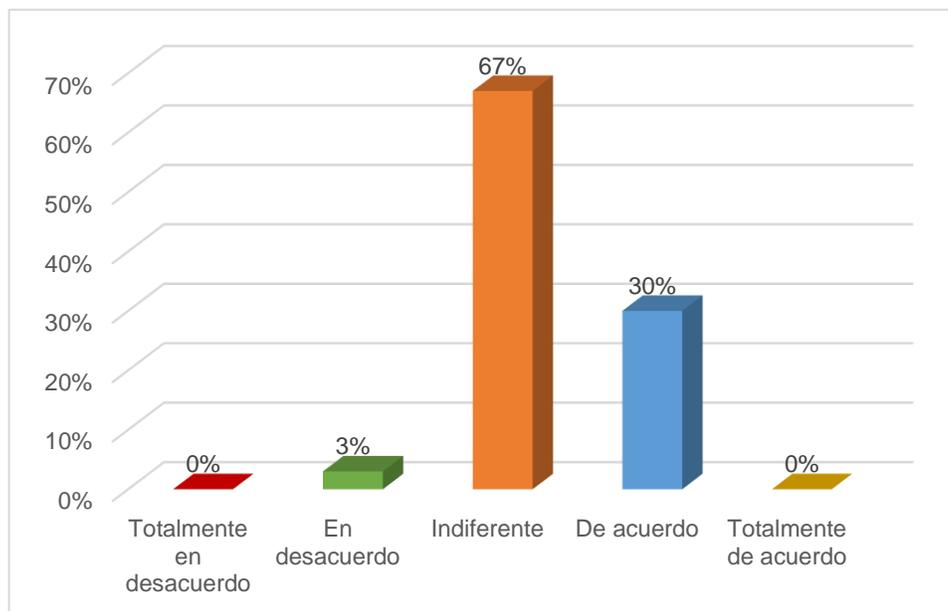


Figura 3: En la figura se observa que el 67% equivalente a 20 de los encuestados están regularmente motivados por la Necesidad de Poder en cuanto a la dimensión congruencia y el 30% están de acuerdo y el 3% están en desacuerdo. Por lo que se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores se sienten medianamente impulsados en influir sobre los demás, asumir el control y cambiar situaciones.

Fuente: Tabla 7

Tabla 8

Significación de tareas – Dimensión Congruencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7%
De acuerdo	19	63%
Totalmente de acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

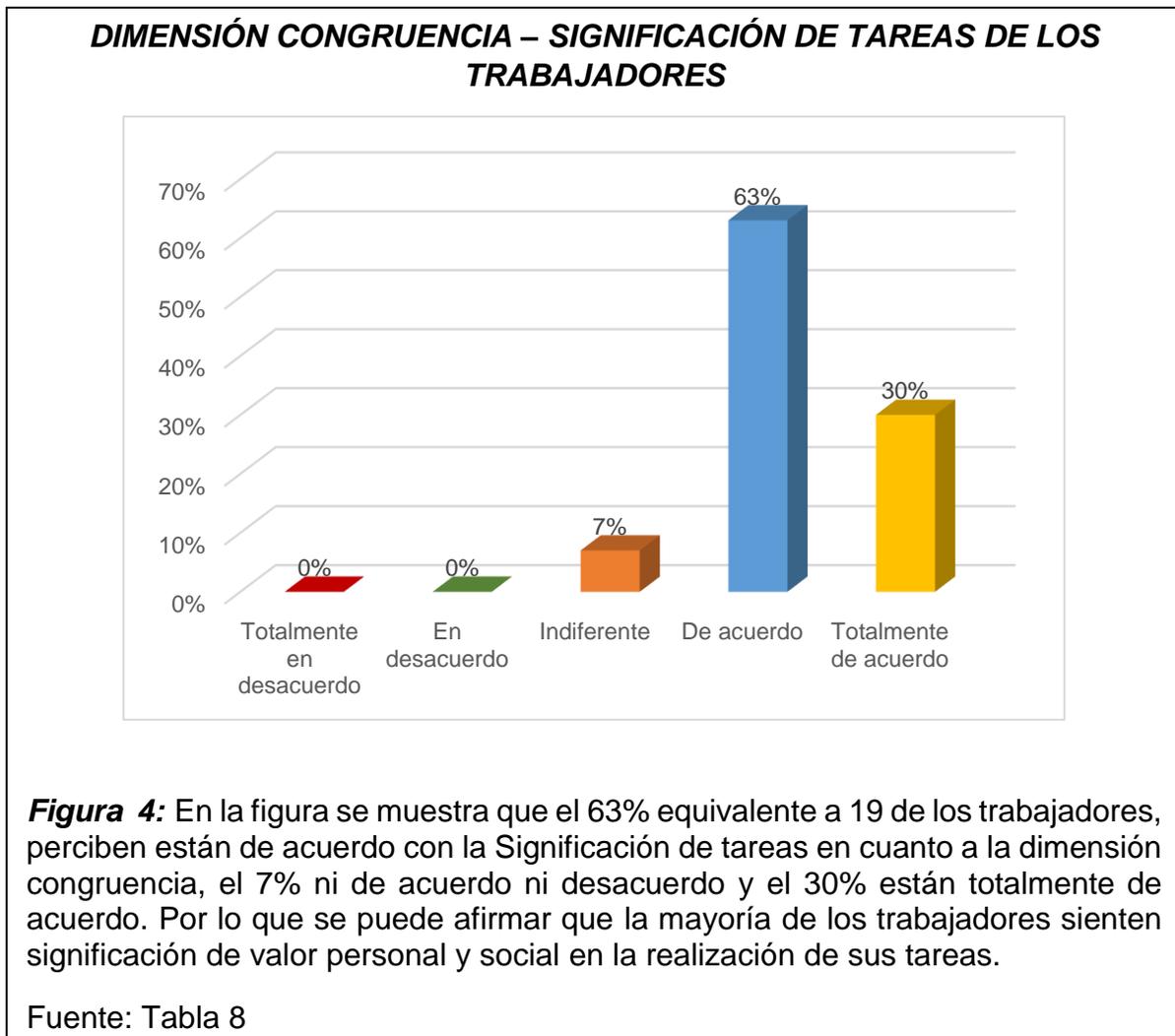


Tabla 9

Condiciones de trabajo – Dimensión Congruencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20%
De acuerdo	21	70%
Totalmente de acuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

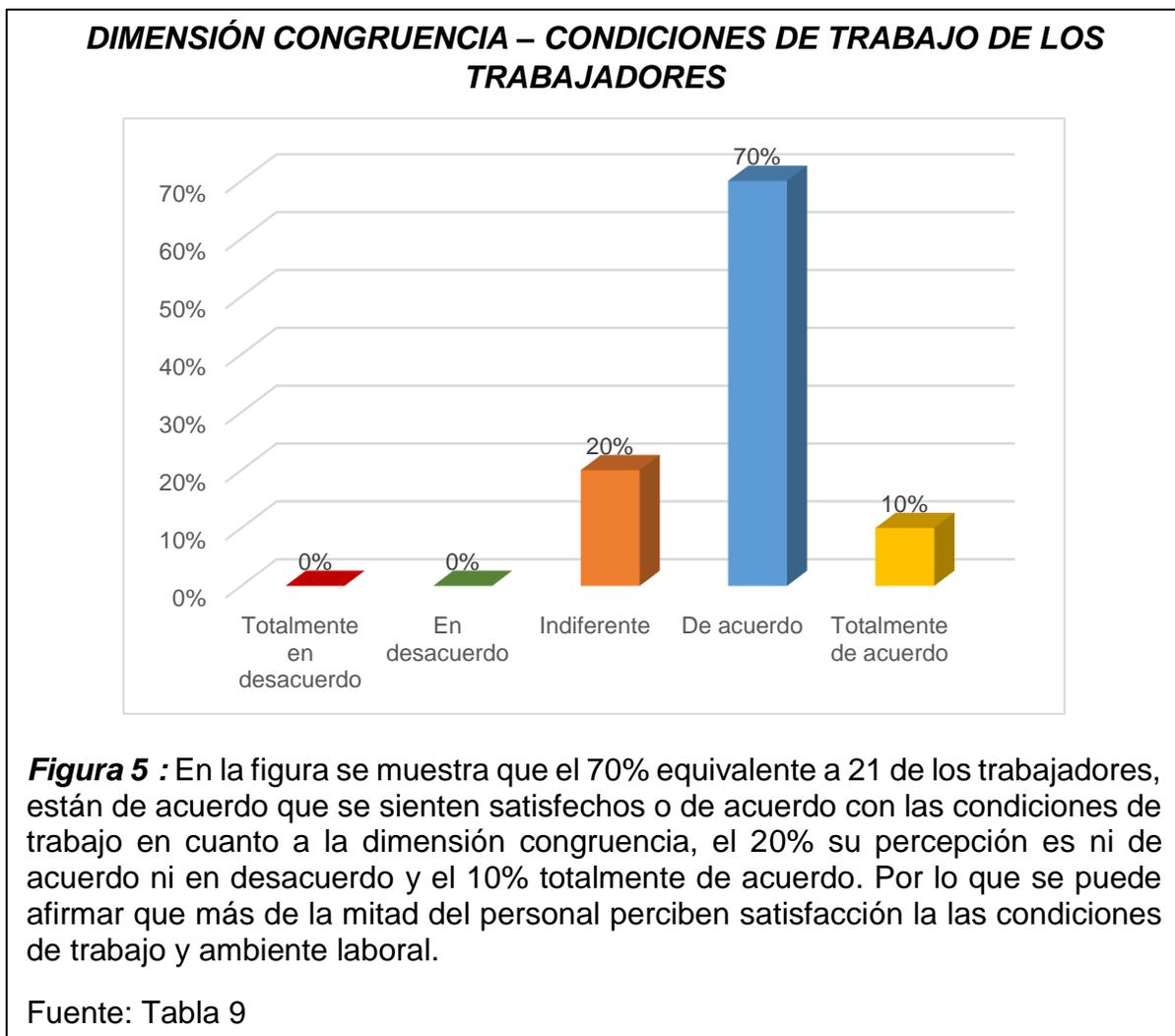


Tabla 10

Reconocimiento Personal y/o Social – Dimensión Congruencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	87%
De acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

DIMENSIÓN CONGRUENCIA – RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL DE LOS TRABAJADORES

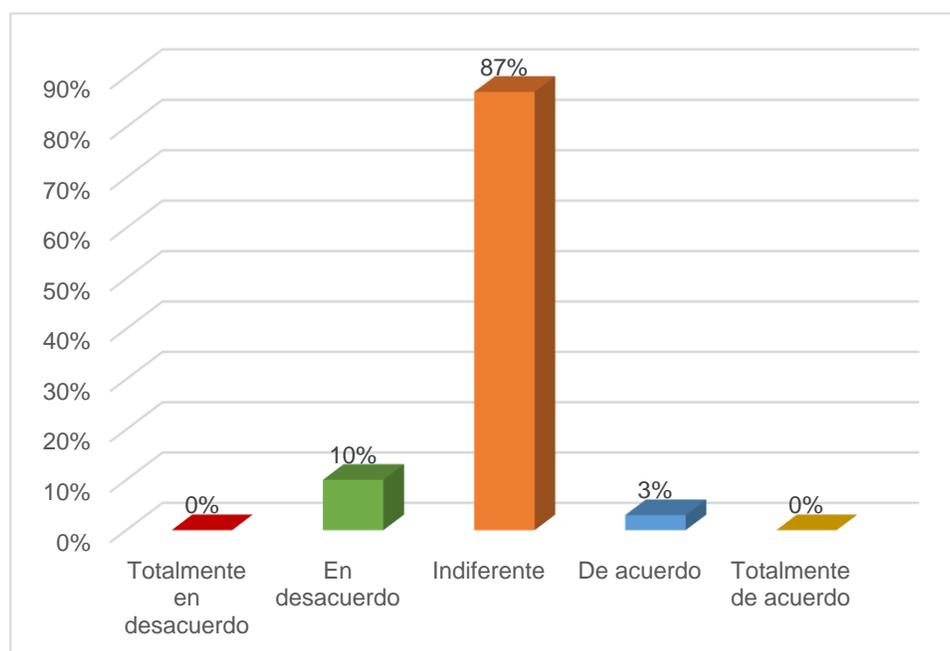


Figura 6: En la figura se muestra que el 87% equivalente a 26 de los encuestados, perciben que se sienten regularmente satisfechos por dimensión congruencia Reconocimiento Personal y/o Social, el 10% están en desacuerdo y el 3% están de acuerdo. Por lo que se puede afirmar que la mitad de los trabajadores sienten medianamente satisfechos en cuanto a reconocimientos.

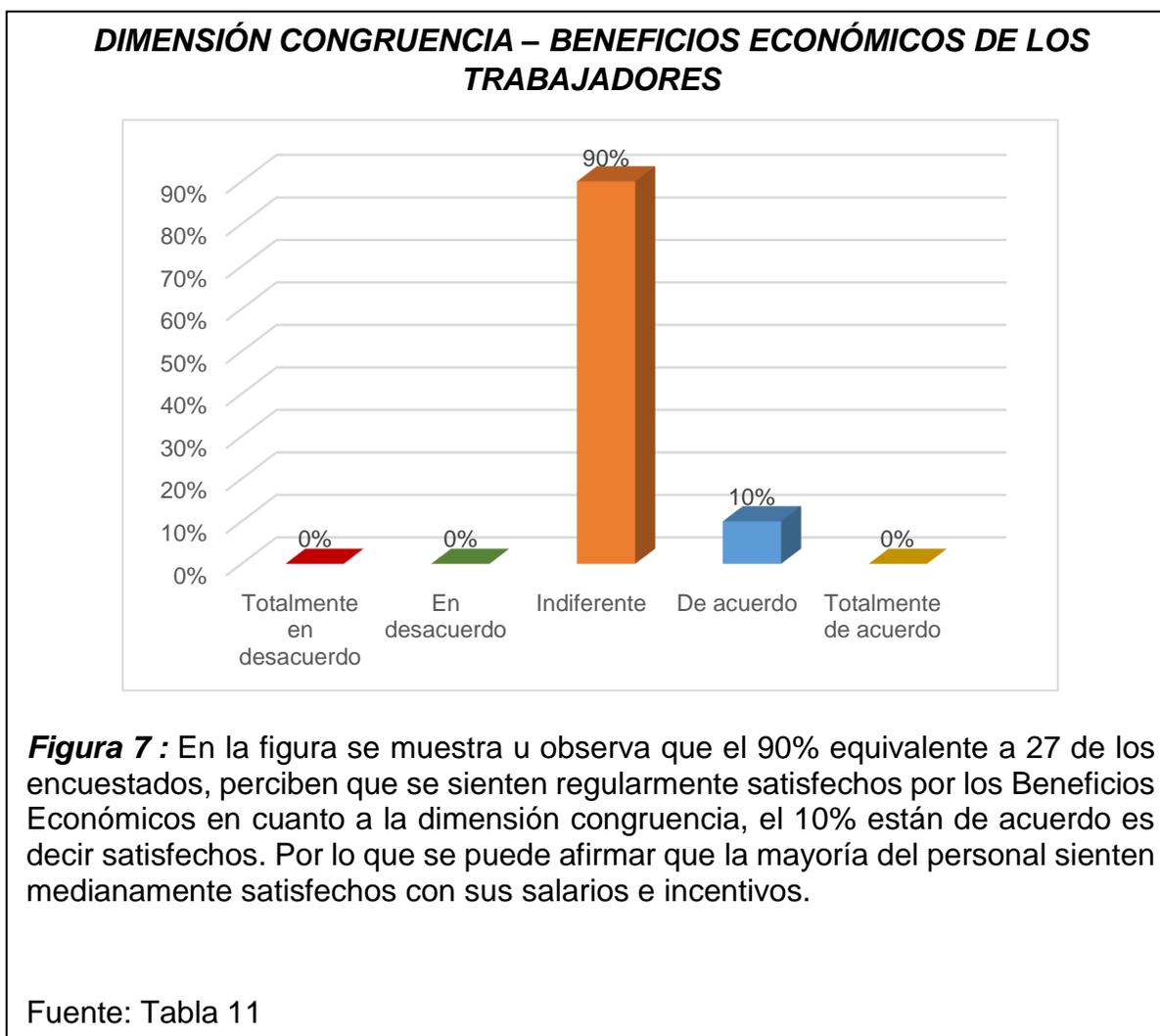
Fuente: Tabla 10

Tabla 11

Beneficios Económicos – Dimensión Congruencia

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	90%
De acuerdo	3	10%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25



3.1.2. Variable Motivación

Tabla 12

Nivel de Motivación de los trabajadores del área de Selección de Búsquedas Externa Konecta, Lima

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17%
De acuerdo	25	83%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

DISTRIBUCIÓN DE NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SELECCIÓN DE BÚSQUEDAS EXTERNA KONECTA, LIMA

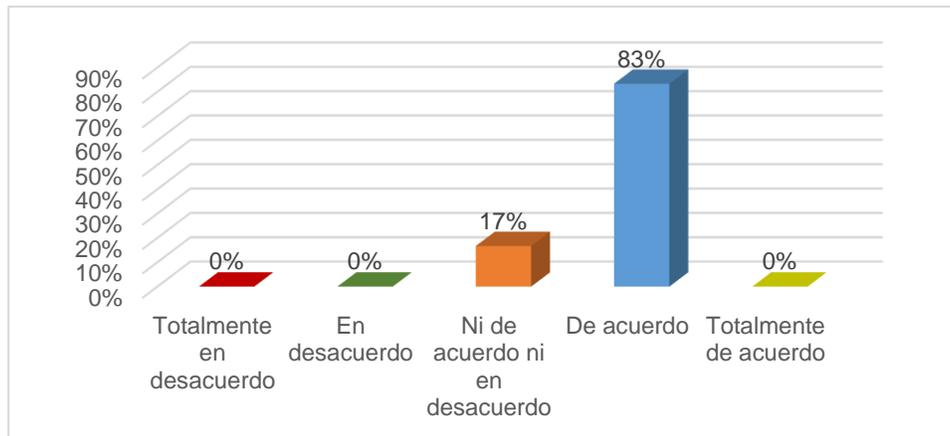


Figura 8: Con respecto a los datos extraídos o mostrados se puede afirmar que el 83% equivalente a 25 de los trabajadores están de acuerdo a que se sienten motivados, el 17% están regularmente motivados. Por lo que se puede afirmar que más de la que casi todos los trabajadores se sienten motivados impulsados por ser competitivos, el querer asumir retos, construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo y una serie de factores que favorecen a que se sientan más motivados.

Fuente: Tabla 12

3.1.3. Variable Satisfacción Laboral

Tabla 13

Nivel de Satisfacción de los trabajadores del área de Selección de Búsquedas Externa Konecta, Lima

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	37%
De acuerdo	19	63%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

DISTRIBUCIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SELECCIÓN DE BÚSQUEDAS EXTERNA KONECTA, LIMA

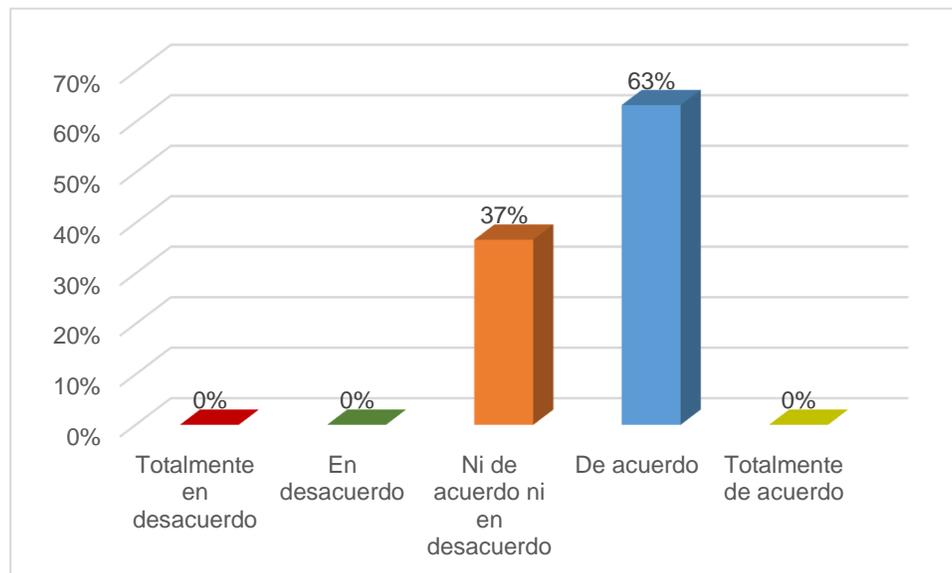


Figura 9: Con respecto a los datos o resultados obtenidos se establece o afirma que el 63.33% equivalente a 19 de los trabajadores están de acuerdo que se sienten Satisfacción, el 36.67% están regularmente satisfechos. Por lo que se puede afirmar que solo se tiene que hay más de la mitad del personal satisfecho.

Fuente: Tabla 13

3.1.4. Influencia de la Motivación sobre la Satisfacción Laboral

Tabla 14

Correlación de la influencia de la motivación sobre la satisfacción laboral

			Motivación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

Nota: Conforme a los datos en la tabla, se verifica que la Motivación influye directamente sobre la satisfacción Laboral obteniendo una significancia fuerte ($0.002 < 0.05$)

3.1.5. Influencia de la Dimensión Motivación de Logro sobre la Satisfacción Laboral

Tabla 15

influencia de la Dimensión Motivación de Logro sobre la Satisfacción Laboral

			Motivación de Logro	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Motivación de Logro	Coeficiente de correlación	1,000	,036
		Sig. (bilateral)	.	,849
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,849	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

Nota: De acuerdo a los datos mostrados y obtenidos a través Rho de Spearman en la tabla de se verifica que la dimensión Motivación de Logro no influye directamente sobre la satisfacción Laboral obteniendo una significancia baja ($0.849 > 0.05$)

3.1.6. Influencia de la Dimensión Motivación de Afiliación sobre la Satisfacción Laboral

Tabla 16

Influencia de la Dimensión Motivación de Afiliación sobre la Satisfacción Laboral

			Motivación de Afiliación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Motivación de Afiliación	Coeficiente de correlación	1,000	,365*
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,365*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

Nota: De acuerdo a los datos mostrados y obtenidos a través Rho de Spearman en la tabla de se verifica que la dimensión Motivación de Afiliación influye directamente sobre la satisfacción Laboral obteniendo una significancia fuerte ($0.047 < 0.05$).

3.1.7. Influencia de la Dimensión Motivación de Poder sobre la Satisfacción Laboral

Tabla 17

Influencia de la Dimensión Motivación de Poder sobre la Satisfacción Laboral

			Motivación de Poder	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Motivación de Poder	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS – V. 25

Nota: De acuerdo a los datos mostrados y obtenidos a través Rho de Spearman en la tabla de se verifica que la dimensión Motivación de Poder influye directamente sobre la satisfacción Laboral obteniendo una significancia fuerte ($0.047 < 0.05$)

3.2. Discusión de resultados

La finalidad del presente informe de investigación fue identificar la influencia entre las variables Motivación sobre la Satisfacción del personal que pertenecen al área de Selección Búsquedas Externas de la empresa Konecta, Lima. Para saber la respuesta de nuestro objetivo general se tomó a los 30 trabajadores pertenecientes al área en mención.

Se determinó y estableció hay influencia entre la Motivación en la Satisfacción de los trabajadores del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. Al igual que en la investigación de Castro, Miranda, & Sánchez (2017), también determinaron que a través de sus resultados la Motivación infiere de manera relevante en la Satisfacción. Se determina que

mejorando las medias o estrategias motivacionales mejorar la satisfacción considerablemente.

Se utilizaron dos cuestionarios para diagnosticar que tan motivados y satisfechos se encuentran los trabajadores, el cual fue validado por 3 expertos, y luego se aplicó la prueba piloto para hallar y saber la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach de ambos teniendo una confiabilidad de 0.750 para la encuesta de motivación y 0.752 para la encuesta de satisfacción, basadas en las teorías que sirvieron de apoyo, teniendo la certeza de que las encuestas aplicadas son confiables y verídico para obtener lo que se espera.

La Mayor limitante de la investigación fue aplicar las encuestas, por el motivo que estamos atravesando una pandemia por el Covid 19 y se promulgo el aislamiento social, por ende, se tuvo que realizar una encuesta digital a través del formulario de Google para poder recolectar los datos necesarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a Diagnosticar los niveles o el grado de motivación del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020, se observó que el 83% equivalente a 25 de los trabajadores están de acuerdo que son impulsados por las dimensiones de las necesidades de Logro por perseguir y alcanzar sus metas u objetivos para poder lograrlos y además la necesidad de afiliarse que son impulsados por las relaciones sociales de compañerismo y amistad con sus compañeros de trabajo. el factor que hace que la motivación en los trabajadores no sea mejor es con respecto a la necesidad de Poder porque no se sienten impulsados en inferir sobre los demás, el poder tener el control y transformar situaciones. En comparación con los resultados de Ascorbe (2018) menciona que, en una entidad financiera el 98.6 % del personal tiene un alto índice de motivación. Al igual que Rosas (2017) menciona que, en sus resultados 67% de los trabajadores de los trabajadores de un fondo de cooperación tiene un alto índice.

Producto de otro de los resultados mostrados con respecto a la magnitud de satisfacción del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020, se observó que a través de la recolección de datos que el 63% equivalente a 19 trabajadores están satisfechos y el 37 están regularmente satisfechos con referencia a las dimensiones del reconocimiento personal y/o social de los trabajadores y por los beneficios económicos. A comparación con los resultados de rosas (2017) el 44% de los trabajadores están satisfechos y el 41.8% están moderadamente satisfechos, teniendo a casi todo su personal en esos niveles de satisfacción.

De los resultados conseguidos mediante del Rho de Spearman, se contraste o se comparó la Hipótesis, se detectó que existe una influencia fuerte ($0.002 < 0.05$) de la motivación hacia la satisfacción de los colaboradores que pertenecen al área de Selección Búsquedas Externas Konecta, Lima, 2020. Estos resultados concuerdan con Valladares (2018) menciona que, en su investigación demostró que existe un vínculo alto y significativa ($0.00 < 0.05$) entre las variables de estudio. También Ñañez (2018) afirma que, en su investigación halló una relación significativa ($0.000 < 0.05$) entre las variables motivación y satisfacción que fueron objetos de estudio. Rossella (2018) corrobora que el personal de una empresa en Guatemala determinó una vinculación positiva entre sus variables de motivación y satisfacción, al igual que Vargas (2018) en su informe de investigación con el personal del área de abastecimiento, encontró una relación significativa ($0.000 < 0.05$). Arrué (2017) en su estudio realizado demostró que hay un vínculo con un índice muy alto y significativa y una clara dependencia entre las variables de estudio motivación y satisfacción. Ruiz & Ortega (2018) demostró un vínculo muy alto ($0.000 < 0.05$) entre las variables motivación y satisfacción en los trabajadores de una clínica. Demostrando así que en diferentes estudios realizados mencionan que la satisfacción laboral está sujeto de la motivación.

Con respecto a las dimensiones de la motivación: entre la dimensión Necesidad de Logro no influye en la satisfacción laboral con una significancia de ($0.849 > 0.05$), existe una incidencia entre la dimensión Necesidad de afiliación sobre

satisfacción con una significancia de ($0.047 < 0.05$) y que también se muestra una inferencia entre la dimensión Necesidad de poder en la satisfacción con una significancia de ($0.000 < 0.05$). Afirmando que las dimensiones de necesidad de Afiliación y Poder repercuten directamente sobre la Satisfacción en los trabajadores del Área de Búsquedas Externa Konecta, Lima, 2020. Conforme a los resultados se puede comparar con la investigación de Ascorbe (2018) quien menciona, que en las dimensiones de Necesidad de logro no repercute en la satisfacción ($0.613 > 0.05$), la dimensión necesidad de Afiliación con la satisfacción se relaciona de manera significativa ($0.000 < 0.05$) y la dimensión Necesidad de Poder con la satisfacción existe una relación alta ($0.000 < 0.05$) en los trabajadores de un centro de cobranza, al igual que con la investigación de Vilcamiche (2018) menciona que, la necesidad de logro no hay relación o no repercute en la satisfacción teniendo un grado de significancia ($0.976 > 0.05$), que concuerda con los resultados de mi informe de investigación.

Se concluye que, al verificar los resultados, se evidencia que existe una relación es decir que la Motivación repercute o tiene un efecto sobre Satisfacción. Además, se tiene que mejorar e impulsar la motivación para mejorar el nivel de Satisfacción de los colaboradores.

Se recomienda al jefe de área en trabajar en programas motivacionales adecuándolo a lo que se necesita mejorar según los resultados obtenidos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. CONCLUSIONES

Al estudiar y demostrar los resultados obtenidos mediante el proceso estadístico y de las teorías que respaldan a esta investigación, se concluye que:

Se diagnosticó el nivel de motivación, a través de los resultados, existiendo un índice alto de motivación en el personal del área de selección de búsquedas externas de Konecta, Lima. Pero se existe una motivación regular en la dimensión de la necesidad de poder.

Se analizó el nivel de Satisfacción de los trabajadores del área de selección de búsquedas externas de la empresa Konecta, Lima. Se identificó que, existe alta satisfacción, pero hay que mejorar beneficios laborales y reconocimiento personal y/o social de los trabajadores.

Se validó la influencia a través del Rho de Spearman entre la motivación en la satisfacción, se precisó que hay una conexión entre ambas variables con un grado de significancia ($0.001 < 0.05$), quiere decir que mientras más motivados esté el personal del área de selección de búsquedas externas Konecta, Lima, será mayor la satisfacción.

1.2. RECOMENDACIONES.

Con el análisis de los resultados obtenidos del informe de investigación y saber que existe una clara influencia entre la Motivación en la Satisfacción Laboral, se realizan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda realizar talleres de integración trabajo en equipo dirigido al jefe y trabajadores, para mejorar las relaciones interpersonales entre jefe y compañeros.

Se recomienda realizar implementar un plan de reconocimiento anual, para fomentar el logro de objetivos y a la superación personal y profesional.

Se recomienda trabajar los salarios emocionales como: hacerles saber que son parte de las decisiones que se toma, el permitir que el trabajador se desarrolle a nivel personal y profesional, que permitirán a fidelizar al colaborador.

Se recomienda entregar como bonos que sustituyan el costo que le genera al trabajador por utilizar el internet de casa por el teletrabajo, mejorar los incentivos, que ayudaran a que el trabajador se sienta más satisfecho económicamente.

Finalmente se recomienda evaluar periódicamente las motivación y satisfacción laboral de los trabajadores y así tener datos en tiempo de cómo se sienten sus colaboradores para realizar mejorar continuas.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Alberto, R. (2017). Motivación y satisfacción laboral en personal administrativo del cuartel isaac rodríguez de Piura. Lima. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/une/1382/tm%20ad-ad%203211%20r1%20-%20reyes%20rodriguez.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Aliaga, R. (2018). Nivel de motivación y su relación en la satisfacción nivel de motivación y su relación en la satisfacción apoyo junín. Huanuco. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/ucsm/3776/76.0218.ps.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Alvarez, L., miguel, M., noda, M., & alvarez, L. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Cuba. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2016/csp163h.pdf>
- Apaza, S., & cjuero, E. (2019). Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de oropesa – 2019. Cuzco. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/uac/3200/1/egari_shakira_tesis_bachiller_2019.pdf
- Arias, M., & giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. Enfermería, investigación y educación en enfermería. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>
- Arrué, L. (2017). La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de mibanco, banco de la microempresa s.a., agencia matriz chiclayo. Tesis, lambayeque - Perú. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/unprg/5968/bc-2050%20arrue%20vinces.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Ascorbe, S. (2018). Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza. Tesis, trujillo - Perú.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/27323/ascorbe_as.pdf?sequence=1&isallowed=y

Becerra, S., & flores, D. (2016). Influencia de los factores motivacionales en la satisfacción laboral del servicio hotelero de cuatro estrellas en cajamarca. Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/upagu/292>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá d.c., colombia: pearson educación de colombia ltda.

Bravo, V. (2018). La motivación y su impacto en las actitudes y satisfacción laboral de un importe corporativo gubernamental de mexico. Tesis, méxico. <http://132.248.9.195/ptd2018/noviembre/0783511/index.html>

Calderon, A. (2017). Motivacion y satisfaccion laboral en la empresa "joe banana" de la ciudad de la paz. La paz. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/cja.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Carvajal, M., & jimenez, E. (2016). Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del san lázaro art lifestyle hotel en cartagena. Cartagena de indias. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3986/estudio%20de%20la%20satisfacci%20n%20laboral%20en%20los%20empleados%20del%20san%20l%20c1zaro%20art%20lifestyle%20hotel%20en%20cartage.pdf;jsessionid=a16bb559a44d0fec4dc7d3d7b509b506?sequenc>

Castejillos, J. (2018). La motivación y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del complejo turístico baños del inca año 2016. Cajamarca.

Castro, S., miranda, C., & sanchez, E. (2017). La influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores del instituto de la construcción y gerencia. Lima, 2017. Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3263/tesis%20>

castro%20carrasco%2c%20miranda%20luyo%20y%20sanchez%20moncada.pdf?sequence=1&isallowed=y

Chiang, M., salazar, C., rodrigo, M., & antonio, P. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/262615010_clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_una_comparacion_entre_hospitales_publicos_de_alta_y_baja_complejidad

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. (octava, ed.) Mexico: mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional la dinamica del éxito en la organizaciones (segunda ed.). México, d.f.: mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones (novena ed.). México, d.f.: mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.

Cobón, A. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de huehuetenango. Mexico. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/calderon-eunice.pdf>

Contreras, M. (2016). Influencia de factores de higiene y motivación en la satisfacción laboral, en el interés por salir, así como en el interés por permanecer en la empresa; bajo un modelamiento estructural de trayectorias, en personal que labora en una empresa manufactur. Tesis, Mexico. <http://132.248.9.195/ptd2016/junio/0746560/index.html>

Córdova, A. (2019). Diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal del consorcio gestiones viales del norte - piura 2017". Pimentel. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5933/c%20c3%b3rdova%20elera%20aleidy%20migdali.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Cortés, M., & iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodología (primera ed.). Mexico.
http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cortez, H. (2017). Influencia de la motivacion en la satisfaccion laboral del personal en el centro de salud integral huayna potosi del municipio de el alto durante la gestion 2012 – 2016. Tesis, La Paz - bolivia.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/20788/tm-1321.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Gudiño, a. S. (2019). El diagnóstico de satisfacción y motivación laboral en una empresa pública de la ciudad de guayaquil, provincia del guayas, desde octubre 2018 hasta marzo 2019. Tesis, guayaquil, ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39475/1/tesis%20carlos%20gudi%C3%B1o%20.pdf>
- Hernández, S., fernández, C., & baptista, I. (2014). Metodología de la investigación (sexta ed.). Mexico: mcgraw-hill.
- Huamán, A. (2017). Propuesta de un programa motivacional para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de vigilancia y seguridad privada de la organización eventual servis s.a. región lambayeque – 2016. Tesis, lambayeque - Perú.
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/unprg/7758/bc-1772%20huaman%20aguilar.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Mariano, V. (2017). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa soluciones ambientales seguras en el año 2017. Huaraz.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/13258/mariano_vl.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Murrieta, I. (2016). Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia tingo maría 2016. Huánuco.

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/297/roberto%20murrieta%20lozano.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo (decimotercera ed.). Mexico: mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.

Nora, A. (2018). Motivación laboral y satisfacción laboral del personal docente de la i.e.p. jesús maestro nuevo chimbote – 2018. Tesis pregrado, chimbote - Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/19148/williams_jn.pdf?sequence=1&isallowed=y

Noreña, A., alcaraz, M., rojas, J., & rebolledo, M. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Colombia.
<http://jbposgrado.org/icuali/criterios%20de%20rigor%20en%20la%20inv%20cualitativa.pdf>

Ñañez, P. (2018). Relación entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa transportes pakatnamú s.a.c., lambayeque. Tesis, Chiclayo - Perú. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/28707/%c3%91a%c3%b1ez_pcp.pdf?sequence=1&isallowed=y

Pilar, P. (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de badajoz y cáceres . España.
https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

Pizarro, J., fredes, C., inostroza, P., & torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. Venezuela: revista venezolana de gerencia.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24640/25119>

Ricardo, p. E. (2016). El secreto de la motivación. México: segunda.

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Roncancio, A.; Camargo, D. & Cardona, G. (2017). Satisfacción en el trabajo: un análisis de las condiciones salariales y laborales del contador público. Colombia. <file:///c:/users/usuario/downloads/2477-9624-4-pb.pdf>
- Rosas, O. (2016). Motivación y satisfacción laboral del personal del fondo de cooperación para el desarrollo social. Lima, 2016. Lima. <https://core.ac.uk/download/pdf/225585926.pdf>
- Rossella, M. (2018). Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala. Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/massela-anllela.pdf>
- Ruiz, S., & Ortega, V. (2018). Nivel de motivación y satisfacción laboral de la clínica Good Hope, año 2016. Tesis, Lima - Perú. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/upeu/1316/sharon_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=5&isallowed=y
- Sánchez, S., Sánchez, P., Cruz, G., & Sánchez, S. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. España. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0034-75902014000500537&script=sci_arttext
- Stephani, M., & Dorila, P. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Lima. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1727-558x2017000400008
- Tamayo, Y. (2003). El proceso de la investigación científica (cuarta ed.). México: Limusa S.A. <https://clea.edu.mx/biblioteca/tamayo%20mario%20-%20el%20proceso%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Toribio, G. (2016). Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú – 2015. Trujillo. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10940/toribio%20gaviria%20claudia%20maribel.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Valladares, R. (2018). Motivación y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de pacífico seguro de Chiclayo, febrero 2015. Tesis, Pimentel - Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5086/valladares%20ramirez%20karen%20sujey.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Vargas, D. (2018). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la dirección regional de educación Amazonas – año 2016. Tesis de maestría, Chiclayo - Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/22013/vargas_qd.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Vilcamiche, s. L. (2018). Motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima. Lima. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/695/1/vilcamiche%20osalazar%20c%20lourdes%20elena.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: La Motivación y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal del área de selección búsquedas externas, Konecta, Lima, 2020
NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Panta Acuña Grecia Kalena
FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>General: ¿De qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas de la empresa Konecta, Lima, 2020?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es el nivel de motivación del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la validación de la influencia que existe entre la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020?</p>	<p>General: Determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.</p> <p>Específicos: Diagnosticar los niveles de motivación del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.</p> <p>Analizar los niveles de satisfacción del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.</p> <p>Validar la influencia que existe entre la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.</p>	<p>H0: La Motivación no influye en la Satisfacción Laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020</p> <p>H1: La Motivación si influye en la Satisfacción Laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020.</p>	<p>Variable 1: Motivación</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Descriptiva - Correlacional</p> <p>DISEÑO</p> <p>Diseño de investigación es No Experimental Transversal</p>	<p>Los 30 trabajadores del área de selección de búsquedas externas, Konecta, Lima. .</p> <p>MUESTRA</p> <p>Los 30 trabajadores del área de selección de búsquedas externas, Konecta, Lima.</p>	<p>Encuestas</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario de motivación laboral</p> <p>Cuestionario de satisfacción laboral</p> <p>Escala de Likert</p>	<p>Se manejará y analizará de manera cuantitativa los datos recabados, se vaciarán los datos al programa SPSS (v.25) y el Excel (v. 2019) para realizar la tabulación mediante cuadros estadísticos, graficas de barra o pie con sus respectivas descripciones e interpretaciones.</p>

ANEXO 2

Cuestionario de Motivación

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el grado de motivación del personal que labora en el centro de cobranza de una entidad financiera. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder. Indique si:

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					
2	Intento mejorar mi desempeño laboral.					
3	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.					
4	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
5	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
6	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.					
7	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.					
8	A menudo me encuentro hablando con otras personas de la Institución sobre temas que no forman parte del trabajo.					
9	Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.					
10	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la institución.					
11	Me gusta trabajar en competición y ganar.					
12	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
13	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.					
14	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.					
15	Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo.					

ANEXO 3

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Escala de Opiniones SL-SPC

(Autor: Sonia Palma, 2005)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta ni buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complace los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta la actividad que realizo					
7	Me gusta el trabajo que realizo.					
8	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
9	Me disgusta mi horario.					
10	Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
11	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
12	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
15	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
16	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					

17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
18	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
19	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"					
20	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
21	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
22	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

ANEXO 4

Validación de cuestionario

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>José Foción Sotelo García</i>
	PROFESIÓN	<i>Magistrado en Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Innovación Científica y Tecnológica</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>32 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
	CARGO	
LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS, KONECTA, LIMA, 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	PANTA ACUÑA GRECIA KALENA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. 	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar los niveles de motivación del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. Analizar los niveles de satisfacción del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. Validar la influencia que existe entre la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "T" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 20 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.</p>	

MOTIVACIÓN	
1. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Intento mejorar mi desempeño laboral.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
3. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
4. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
6. Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
7. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
8. A menudo me encuentro hablando con otras personas de la Institución sobre temas que no forman parte del trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
9. Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

10. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la institución.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Me gusta trabajar en competición y ganar.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
SATISFACCIÓN LABORAL	
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>3. Me siento útil con la labor que realizo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. Me complace los resultados de mi trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. Me gusta la actividad que realizo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. Me gusta el trabajo que realizo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. Me disgusta mi horario.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>11. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. El ambiente donde trabajo es confortable.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. El horario de trabajo me resulta incómodo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19. Siento que recibo de parte de la empresa, "mal trato"</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

20. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. Me siento mal con lo que gano.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	


 Dr. José Foción Echeverría Jara
 Licenciado en Administración
 Especialista en Investigación
 Marketing y Organización
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>MARCO ADRIEL RIOS VILLACORTA</i>
	PROFESIÓN	<i>Administrador</i>
	ESPECIALIDAD	<i>lic. Administración</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>34 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS, KONECTA, LIMA, 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	PANTA ACUÑA GRECIA KALENA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. 	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar los niveles de motivación del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. Analizar los niveles de satisfacción del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. Validar la influencia que existe entre la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 20 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.</p>	

MOTIVACIÓN	
1. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Intento mejorar mi desempeño laboral.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. A menudo me encuentro hablando con otras personas de la Institución sobre temas que no forman parte del trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(). SUGERENCIAS: _____ _____
9. Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la institución.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. Me gusta trabajar en competición y ganar.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	
<p>1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

3. Me siento útil con la labor que realizo.	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Me complace los resultados de mi trabajo.	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Me gusta la actividad que realizo	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Me gusta el trabajo que realizo.	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Me disgusta mi horario.	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>11. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. El ambiente donde trabajo es confortable.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. El horario de trabajo me resulta incómodo.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"</p>	<p>TA(×) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

20. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
21. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
22. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
24. Me siento mal con lo que gano.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
25. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	


 Dr. Marco Adriel Ríos Villacorta
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Marcos Marcelo Flores Castillo</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. Administración</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>12 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS, KONECTA, LIMA, 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	PANTA ACUÑA GRECIA KALENA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. 	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar los niveles de motivación del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. • Analizar los niveles de satisfacción del personal del área de Selección Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. • Validar la influencia que existe entre la motivación en la satisfacción laboral del personal del área de Selección de Búsquedas Externas en la empresa Konecta, Lima, 2020. 	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 20 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.</p>	

MOTIVACIÓN	
1. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Intento mejorar mi desempeño laboral.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Me gustá fijar y alcanzar metas realistas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. A menudo me encuentro hablando con otras personas de la Institución sobre temas que no forman parte del trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

10. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la institución.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Me gusta trabajar en competición y ganar.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
SATISFACCIÓN LABORAL	
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquiera otra.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

3. Me siento útil con la labor que realizo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Me complace los resultados de mi trabajo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Me gusta la actividad que realizo	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Me gusta el trabajo que realizo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Me disgusta mi horario.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Considero que llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>11. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. El ambiente donde trabajo es confortable.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. El horario de trabajo me resulta incómodo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

20. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. Me siento mal con lo que gano.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	


 Marcos Marcelo Flores Castillo
 DNI 10626671
 JUEZ - EXPERTO

ANEXO 5

Carta de aceptación para desarrollar el informe de investigación de la empresa

Konecta

AUTORIZACIÓN DE PERMISO

El que suscribe como Jefe de Selección Búsquedas Externas de la empresa Konecta SAC hace constar:

Que la señorita GRECIA KALENA PANTA ACUÑA, estudiante de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, se le ha concedido el permiso para realizar su desarrollo de investigación en nuestra empresa en el área de Selección Búsquedas Externas. Teniendo como fecha de inicio el 11 de abril del 2020 y fecha de culminación el 26 de julio del 2020.

Aprovecho la oportunidad de expresarle mi consideración.

Atentamente.



Ramiro Jesús Cáceda Pacheco
Jefe de Selección Búsquedas Externas

Chiclayo, 11 de abril del 2020

STRATON PERU S.P.A.
JR. CARABAYA N° 933
LIMA PERU
VOICE + 511 7081100
WWW.GRUPOKONECTA.COM

ANEXO 6

Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0797-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0258-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 23/07/2020, sobre aprobación de proyectos de tesis, 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 tesis, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa PAST, sesión "C" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Toledo Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- CUBAS GALVEZ MERY EDITH - TELLO CASTILLO FLOR DE MARÍA	LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO DE LA CONCESIONARIA TRASVASE OLMOS S.A, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CAMPOS PISCO JOSEIN GLICERIO	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA HERZAB S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- CAPUÑAY ROMERO JOEL - SANTA CRUZ MEGO SOFÍA NATHALY	PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL GIMNASIO MAYCOL GYM, CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- PANTA ACUÑA GRECIA KALENA	LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS, KONECTA, LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- RODRIGUEZ MORA EVELYN DEL PILAR	PLAN DE CLIMA LABORAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA ALPES CHICLAYO S.A.C., PACORA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CRUZ HUAMAN CLEIDY MERCITA	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA MEJORAR LAS VENTAS DE PRODUCTOS AGRICOLAS DE LA TIENDA DONA & JR S.A.C.- JAEN, 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- HIDALGO TAVARA FIORELLA ELIZABETH - SALAZAR VILLEGAS PATRICIA ALEJANDRA	CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA OFICINA ESPECIAL LOS ORGANOS – CMAC SULLANA S.A, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- TINGAL DIAZ NATALY	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN EL BANCO DE LA NACION AGENCIA 1, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- ECHEVERRÍA ZUÑIGA FRANK MARIO JOSÉ - SALDAÑA NORIA ESTRELLA MICHEL	EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE KONECTA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- FRÍAS DÍAZ VILMA - PEÑA CHICOMA BRUNELLA ALEXANDRA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA AGENCIA MOTUPE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- VALLADOLID PISCOYA JUAN FRANCISCO - DIAZ LLAGUENTO, SILVIA DEL PILAR	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE “SEÑOR DEL GRAN PODER” S.A., FERREÑAFE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- CHILCÓN ROJAS JOSÉ WILMER - ROJAS DELGADO CEIDI YANELI	PROPUESTA DE GESTIÓN CREDITICIA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CHOTA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- SÁNCHEZ RINZA MARITZA ROSALVA	PROPUESTA DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA NOVEDADES BB'YVEL, 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

ANEXO 7

T1 - Autorización del autor



Pimentel, 26 de julio del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. –

El suscrito:

Panta Acuña Grecia Kalena con DNI N° 75359785, en mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS, KONECTA, LIMA, 2020., presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciada, de la facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representando en este trabajado 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 al autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán esta en 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
PANTA ACUÑA GRECIA KALENA	75359785	

ANEXO 8

Fotos de aplicación de encuestas

docs.google.com/forms/d/1S5niWz9biWLUU2yZ1AlziC5uPuqa1Av8KDF2BHTMM4/edit



CUESTIONARIO SOBRE “LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS KONECTA, LIMA, 2020”

Instrucciones: A continuación, te presentamos una serie de ítems donde usted seleccionará la respuesta que considere exprese mejor su punto de vista . No hay respuesta buenas ni malas ya que son solo opiniones.

¿A usted le gustan los grandes retos? *

totalmente en desacuerdo

Eventos Selección Konecta
Ana, Andre, Angel, Angelica, Angello, Anthony, Antonio, Carmen, Charito, Geral, Jimmy, Kami, Katherine, Mary, Mer...

Gracias amigas 11:06 a. m.

Naty Rachumi
Reenviado

CUESTIONARIO SOBRE “LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS KONECTA PERÚ,
forms.gle

<https://forms.gle/ZMmon2B9Hzjkm8pS8> 11:39 a. m.

Equipo, por favor, necesito que todos apoyen resolviendo este cuestionario, no tomará mucho tiempo y es para fines académicos. Se los agradeceré muchísimo. 11:39 a. m.

Mónica Konecta

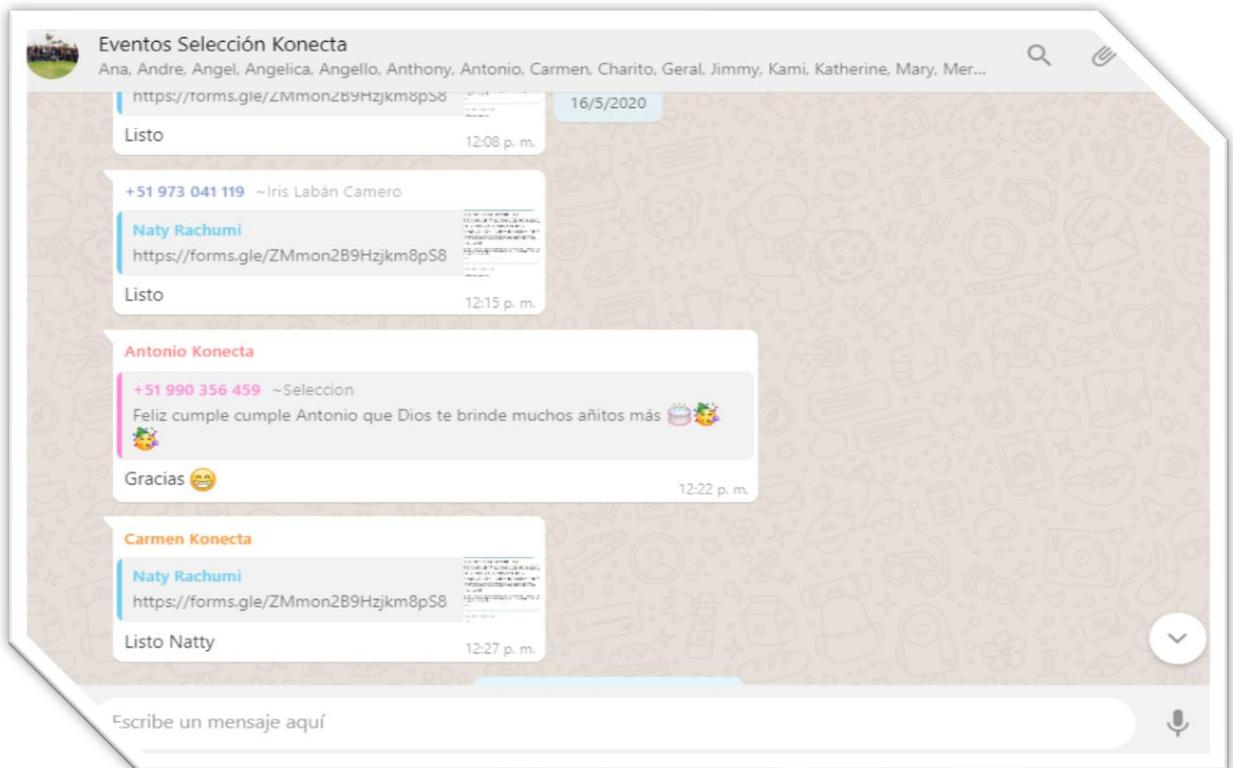
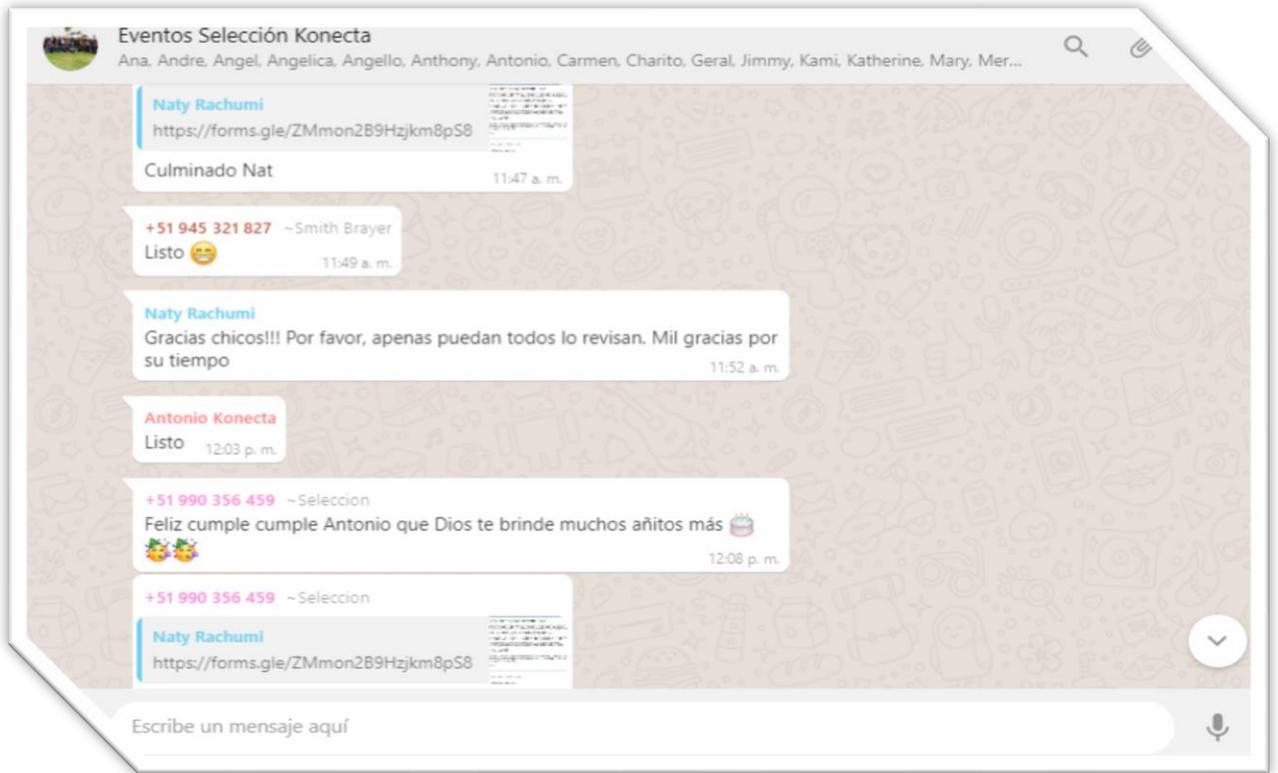
Naty Rachumi
<https://forms.gle/ZMmon2B9Hzjkm8pS8>

Listo Naty!! 😄😄😄 11:42 a. m.

Katherine konecta

Naty Rachumi

Escribe un mensaje aquí



ANEXO 9

Turnitin

Reporte de similitud

● 23% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	6%
2	repositorio.uss.edu.pe Internet	5%
3	hdl.handle.net Internet	1%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-03 Submitted works	<1%
5	organizemxtu.com Internet	<1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.utp.edu.co Internet	<1%
8	repositorio.udh.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

ANEXO 10

Acta de Aprobación de Originalidad del Informe de Investigación



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° 0797-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Grecia Kalena Panta Acuña, con su tesis Titulada LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS, KONECTA, LIMA, 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% 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, 03 de agosto del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

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