



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Motivación y satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores
de la empresa Topitop S.A. Próceres de la Independencia S.J.L”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Carlos Francisco Ore Alhuay

ASESOR:

Mg. Jesús Romero Pacora

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado



**Dr. Roca Pantigoso Romeo
Presidente**



**Mg. Daniel Cárdenas Canales
Secretario**



**Mg. Candia Menor Marco
Vocal**

Dedicatoria

A Dios y a mi familia, por enseñarme a poner empeño, entrega y dedicación en cada tarea que realizo. Gracias por ser parte de mi inspiración y mi soporte.

Agradecimiento

Agradezco al Mg. Jesús Romero Pacora por conducirme hacia una investigación rigurosa en las ciencias empresariales.

Agradezco al Doctor Flabio Romeo Paca Pantigoso por brindarme los conocimientos estadísticos pertinentes para hacer una investigación objetiva.

Agradezco al Mg. Marco Antonio Candía Menor por guiarme en la búsqueda de nuevos conocimientos ligados al Talento Humano.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Carlos Francisco Ore Alhuay con DNI N° 75831745 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Julio del 2017.



Carlos Francisco Ore Alhuay

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIN LABORAL DE LA EMPRESA TOPITOP S.A. PRÓCERES DE LA INDEPENDENCIA S.J.L - 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de empresas.

CARLOS FRANCISCO ORE ALHUAY

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	22
1.5 justificación del estudio.....	24
1.6 Hipótesis.....	26
1.7 Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1 Diseño de investigación.....	27
2.2 Variables, Operacionalización.....	28
2.3 Población y muestra.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33

2.5 Métodos de análisis de datos.....	38
2.6 Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS	39
VII. REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	
Anexo 1: Instrumentos.....	57
Anexo 2: Validaciones de los instrumentos.....	71
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	72
Anexo 4: Tabla de especificaciones.....	51
Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento.....	52
Anexo 6: Base de datos de las variables.....	53
Anexo 7: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin.....	57
Anexo 8: Autorización de la identidad.....	59

Índice de Tablas

TABLA N° 01: Operacionalización De La Variable (1) Motivación	30
TABLA N° 02: Operacionalización De La Variable (2) Satisfacción laboral	31
TABLA N° 03: Ficha Técnica Cuestionario Sobre Motivación.....	32
TABLA N° 04: Ficha Técnica Cuestionario Sobre Satisfacción.....	32
TABLA N° 05: Validez del Cuestionario sobre Motivación	34
TABLA N° 06: Validez del Cuestionario sobre Satisfacción.....	35
TABLA N° 07: Confiabilidad del Cuestionario sobre Motivación	36
TABLA N° 08: Confiabilidad del Cuestionario sobre Satisfacción.....	37

RESUMEN

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa TopiTop Próceres de la independencia S.J.L, 2017. Se utilizó las teorías propuestas por Williams, Bernal & Sierra, Chiavenato, Herzberg, Locke, Peiró & Prieto y Robbinns. La población de estudio estuvo conformada por 45 trabajadores de la empresa, para lo cual se empleó la técnica del censo, a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas de frecuencias y las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó la variable motivación, indicando que es regular en un 13.3 % ,bueno en un 80.0% y excelente en un 6.7%. Asimismo, se interpretó la variable satisfacción laboral indicando que un 23.3% consideran que es regular, un 73.4% y 3.3% señalan que es excelente. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación baja en un 0.412, lo cual demuestra que una motivación poco clara sin eficacia conlleva a que los trabajadores demuestren una satisfacción ineficiente.

Palabras Clave: Motivación, Satisfacción laboral, alfa de Cronbach, Rho de spearman, variable y dimensiones

ABSTRACT

The present research is descriptive level correlation, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach, where the objective is to determine the relationship between the selection process and work performance from the perspective of the workers of the company TopiTop Proceres of Independence S.J.L, 2017. Theories proposed by Williams, Bernal & Sierra, Chiavenato, Herzberg, Locke, Peiró & Prieto and Robbins were used. The study population consisted of 45 employees of the company, for which the census technique was used, who were used a survey based on a questionnaire. We then processed the information collected in the SPSS software, where descriptive statistics were used to obtain the tables of frequencies and cross tables as stated in the research objectives, analyzed and interpreted the variable motivation, indicating that it is Regular in 13.3%, good in 80.0% and excellent in 6.7%. Also, the variable labor satisfaction was interpreted indicating that 23.3% consider it to be regular, 73.4% and 3.3% indicate that it is excellent. In addition, as regards the results obtained in the statistical analysis by the Rho Spearman test in the hypothesis testing between the variables a low correlation was obtained in a 0.412, which shows that an unclear motivation without effectiveness leads to the workers demonstrating An inefficient

Keywords: Motivation, Job satisfaction, Cronbach's alpha, spearman's Rho, variable and dimensions

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel mundial, muchas de las empresas existentes han logrado cambiar para bien la gran mayoría de sus técnicas y conocimientos aplicados a su factor humano ya que el mercado internacional del potencial humano está en constante cambio, pues solo así se obtendrá un personal capaz de poder tener un satisfacción laboral que se presente en cada realización de las actividades que requieren los diferentes procesos de la organización

Según “La revista educación”(2009) perteneciente a la Universidad de Costa Rica, señala que la motivación es un aspecto fundamental dentro los sectores educación como laboral ya que conduce a las personas a comportarse de diferente manera frente a los objetivos que realizara en un determinado momento .En dicha revista se menciona que la motivación va relacionada con la parte psicológica de cada empleador ya que es el principio del accionar de una persona , el cómo realiza sus tareas y la forma en como esta puede alcanzar a realizarlas ,de esta misma manera podrá obtener el grado de satisfacción de cada empleador por cada actividad realizada por este.

Un estudio en Colombia , realizado por la Universidad del Rosario (2006), sostiene que la gran mayoría de trabajadores en todo el mundo, relacionan la motivación con las emociones de cada uno al momento de realizar alguna actividad en la empresa ;pero a su vez, este primordial elemento va relacionado con el satisfacción laboral, ya que el factor emocional juega un papel muy importante en el líder pues es el que guía planifica, organiza y motiva a que las actividades planificadas se realicen con éxito.

A nivel nacional de acuerdo con la Universidad ESAN (2009), Considera que la motivación es una técnica importante que aplicará los líderes de cada empresa para poder cumplir con menor tiempo las metas planificadas por la empresa, pero actualmente este factor no existe con mucha frecuencia en nuestro país pues solo existen métodos tradicionales de motivación y no uno que ayude a fijar y establecer

plazos para cumplir los objetivos en la organización.

En la empresa Topi Top se encuentra un problema ubicado directamente en el satisfacción laboral de los trabajadores, porque no cuenta con una motivación laboral que permita a los trabajadores desempeñarse de forma positiva en cada realización de las diferentes operaciones que hay en la empresa pues el mercado de hoy en día se mueve de diferente forma y por ende también es necesario cambiar o crear nuevas estrategias que ayuden a mejorar la satisfacción de cada operario de la empresa. Es por ello que, la empresa investiga algún método para aplicar de manera eficiente una motivación laboral hacia los trabajadores de esta misma.

La presente investigación busca implantar una relación entre La Motivación y la satisfacción laboral en un entorno empresarial que buscara el motivo de una mala aplicación de La Motivación y la consecuencia directamente en el satisfacción laboral.

No obstante se sabe que el tema de La Motivación y satisfacción laboral es muy extenso, se ha tratado de buscar la información más resaltante con el fin de dar una solución efectiva al problema; consiguiendo que la empresa tenga un buen potencial humano y que demuestren una satisfacción laboral positivo en cada puesto de trabajo de la empresa.

1.2. Trabajos Previos

Para la elaboración de la presente investigación se tomó en cuenta a los siguientes antecedentes:

Ámbito Internacional:

Para Quintanilla (2014). En su tesis para optar el título de Pos Grado en Ciencias Administrativas, titulado **“Motivación y Satisfacción Laboral De los Pastores Adventistas de El Salvador**. Donde el objetivo principal fue Determinar si hay

relación entre el grado de motivación y el grado de satisfacción laboral que experimentan los pastores de la IASD de El Salvador. Esta investigación se basa en los modelos propuestos por Robbins, Urdaneta & Casas Romeo, entre otros. La metodología que emplea el autor es de nivel Descriptiva, correlacional, transversal, de campo y de un enfoque cuantitativo. Tuvo una población de 91 pastores, por lo cual tomaron a estos mismos aplicando la técnica de la encuesta. Entre las conclusiones más relevantes sobre la presente investigación es que el grado de motivación y el grado de satisfacción laboral que actualmente experimentan los pastores si tienen una relación positiva.

Si se realizan esfuerzos para mejorar la satisfacción laboral de los pastores, podría incrementarse también su grado de motivación. Es por eso que la adecuada aplicación de la motivación que reciben los pastores ayudó a que estos mismos se desempeñen positivamente en sus labores correspondientes obteniendo de esta manera una satisfacción laboral de margen positivo. Asimismo, se concluye que es importante saber las diferentes Motivaciones que tienen los pastores para poder obtener un grado de satisfacción laboral alto para obtener las metas a cumplir.

Este antecedente ofreció un aporte valioso en la aplicación de la motivación ya que si se logra entender con qué grado de motivación el trabajador cumple sus tareas trazadas , en consecuencia se obtendrá una satisfacción laboral buena que permita que las capacidades del potencial humano de la empresa produzca beneficios positivos a esta misma.

Asimismo, Roo (2006). En su tesis para obtener el título de Magíster Scientiarum en Educación. **“Influencia del Gerente Educativo en La Motivación y la Satisfacción Laboral Del Personal Docente”**. Donde el objetivo general fue Analizar la influencia del gerente educativo en la motivación y la satisfacción laboral del personal docente en las Escuelas Nacionales Bolivarianas de la Parroquia. Esta investigación se apoya en las teorías propuestas por Maslow, Skinner & Stacey, entre otros. La

metodología que emplea el autor se cataloga como una investigación descriptiva con un diseño no experimental-transaccional de campo, con una población de 57 personas aplicando la técnica del cuestionario. En dicha investigación el autor concluye que es primordial realizar un estudio para saber el grado de motivación que tiene cada docente en las escuelas nacionales bolivarianas para que de este modo, los docentes no realicen sus actividades de manera lenta e ineficiente influyendo así una satisfacción laboral negativa. Además, concluye que el trabajador motivado es aquel trabajador que se esfuerza para poder lograr sus objetivos trazados, como también aquel que realiza sus actividades de manera dinámica y sobresaliente.

Este estudio ofreció un aporte de gran relevancia a mi investigación, porque ve la importancia que tiene el nivel de motivación de cada trabajador en el momento que este realiza sus actividades asignadas, ya que si un trabajador está motivado, de seguro obtendrá resultados deseados por él y por la empresa en la cual labora, en consecuencia el mismo trabajador tendrá una satisfacción de agrado que le permita alcanzar los objetivos que la empresa propuso.

Por otro lado, Zavala (2014). En su tesis para optar el título de Maestro de Administración, titulado **“Motivación y Satisfacción Laboral en El Centro de Servicios Compartidos de una Empresa de Embotelladora de Bebidas”**. Donde El objetivo primario fue la elaboración de un instrumento de medición que abordara el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. Esta investigación se basa en los modelos de Campbel, Campbel, Weick, entre otros. La metodología que emplea el autor es de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transversal correlacional. Tuvo una muestra seleccionada de 58 empleados pertenecientes al Centro de Servicios Compartidos de una compañía embotelladora de bebidas ubicado en la delegación Cuauhtémoc del Distrito Federal, México, el método que se utilizó para hacer el censo fue la técnica de la encuesta. Entre las conclusiones más relevantes sobre esta investigación, es que se descubrió gran cantidad de estudios que abordan la temática, tanto antigua como actual. Sin embargo, en los artículos de investigación que se consultaron, se comprobó que se encuentran pocos estudios relacionados a

la motivación y satisfacción laboral dentro del ámbito de las organizaciones mexicanas.

Este antecedente ofreció aportes valiosos, porque identifica lo importante que es la motivación ya que es el factor que mueve al trabajador a realizar sus actividades de manera efectiva alterando así la satisfacción que cada trabajador tiene pues la motivación es un tema que se debe encuestar dentro de una organización pues siempre el estado emocional de los empleados están en constante cambio y es importante saber el estado de cada uno para aplicar técnicas de motivación efectivas y lograr una productividad positiva a la empresa.

Ámbito Nacional:

Según Vázquez (2006). En su tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería, titulado **“Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”**, donde el objetivo general fue Establecer la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2007. Esta investigación se tuvo como teorías de soporte a autores como: Maslow, Herzberg, Hackman, Oldham, entre otros. La metodología que emplea el autor es de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal que permitirá identificar el nivel de motivación de las enfermeras y su relación con la Satisfacción laboral en el profesional de Enfermería. Tuvo una población conformada por los profesionales de Enfermería en los servicios de Medicina y Cirugía siendo un total 80 enfermeras que laboran en los respectivos servicios. Entre las conclusiones más relevantes es que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través, de la prueba estadística Ji – Cuadrado. De igual manera la autora recomienda retroalimentar siempre el aspecto de Motivación Laboral en los trabajadores ya que es un punto débil con mucha frecuencia en las organizaciones pues solo este factor determinara el factor del satisfacción laboral de los trabajadores frente al puesto de trabajo a la cual fue asignado en la empresa.

Este antecedente ofreció un gran conocimiento, pues menciona que la prueba de motivación de los trabajadores no tienen que ser solo una vez, sino que debería ser constante ya que gracias a este factor se verá la calidad con la cual el trabajador se está desempeñando en el campo laboral y de esta manera poder identificar qué aspectos más influyen en su satisfacción laboral.

Por otro lado, Peña (2015). En su tesis para obtener el Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología, titulado **“Motivación y Satisfacción Laboral en Conductores de la Empresa de Transportes y servicios Almirante Miguel Grau Del Distrito de Santa Anita .Lima, 2015”**. Tuvo como objetivo principal, analizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes y servicios “Almirante Miguel Grau” del distrito de Santa Anita de la ciudad de Lima en el año 2015. Esta investigación empleó las teorías propuestas por Maslow, y Frederick Herzberg, entre otros. La metodología que utilizó el autor es de tipo descriptivo correlacional porque realiza un estudio para encontrar la relación entre las dos variables mencionadas anteriormente. El autor llega a la conclusión que las variables motivación y satisfacción laboral son variables de suma importancia en una organización pero que a su vez van acompañados de factores que ayudaran a su mejor desenvolvimiento en la empresa.

Esta investigación fue tomada como antecedente pues ofreció un aporte valioso; pues es importante identificar qué elementos son los que aumentaran de forma significativa la motivación de los trabajadores, es decir identificar las deficiencias psicológicas que tienen algunos de estos mismo como también crear un hábito de compartir experiencias para incrementar el conocimientos de estos mismo y lograr un desempeño de agrado entre los trabajadores.

En ese mismo contexto, según Mujica (2014). En su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración, titulado **“Motivación del Personal Satisfacción del Usuario del Servicio de Consulta Ambulatoria adultos del**

Hospital Edgardo Rebagliati Martins , Jesús María , 2014”, tuvo como objetivo general identificar la relación de la relación entre las variables Motivación y la Satisfacción del Usuario del Servicio de Consulta Ambulatoria adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins , Jesús María , 2014. Esta investigación se apoya en las teorías propuestas por Vallerand, Abreu y Herzberg entre otros más. La metodología que uso el autor es de tipo descriptivo correlacional. La población está conformada por 100 trabajadores. Las conclusiones más relevantes para el autor consisten en que si existe una relación entre las variables Motivación y Satisfacción Laboral. Además, concluye que la motivación es aquella variable que determina totalmente el estado emocional de los trabajadores. De igual manera, llega a la conclusión para la obtención de una buena satisfacción laboral, es importante sumar técnicas que ayuden a mejorar la motivación y el clima laboral dentro de la empresa.

Esta investigación fue tomada como antecedente pues ofreció un aporte valioso; ya que da inicio a investigaciones futuras sobre el estudio de la motivación en el aspecto laboral, pues este factor psicológico influye mucho en la productividad de la empresa, por tanto si la motivación es empleada satisfactoriamente se obtendrá una satisfacción laboral de agrado para los trabajadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La Motivación es un tema de gran magnitud, se ha tratado de encontrar las teorías que ayudaran a comprender a la variable. Las teorías que se presentan a continuación son:

La motivación es más conocida como esa voluntad extra que tienen las personas, Williams (2013) La Motivación es la voluntad y todas las fuerzas que una persona aplica a cada actividad que se le asigna o que realiza por interés propio en un determinado momento; pues si el individuo aplica un grado alto de esfuerzo, se obtendrán mejores resultados. Por ello, la empresa deberá promover una motivación de alto margen para que se originen índices de esfuerzo en cada una de las operaciones realizadas por los trabajadores. Las dimensiones propuestas por el

autor son: Esfuerzo, Iniciación, Dirección y persistencia.

Los factores emocionales hoy en día en los trabajadores son factores que afectan directamente a los trabajadores en su producción, Bernal & Sierra (2008) La motivación es un tema el cual se habla en toda organización hoy en día, pues se sabe que la motivación guía al individuo a reaccionar de una forma particular frente a las actividades que realiza dentro de la empresa. Por ellos las organizaciones se empeñan en que la motivación se mantenga vigente positivamente dentro de los trabajadores para así tener el entusiasmo y el esfuerzo en cada uno de los trabajadores para lograr objetivos organizacionales. Las dimensiones propuestas por el autor son: Diferencias individuales, cultura organizacional, proyecto de vida, entorno organizacional y entorno externo.

Algunos autores afirman que la motivación es un estado emocional de la persona. Chiavenato (2011) La motivación pertenece a una fase psicológica a la que los individuos están en constante contacto, ya que se relaciona siempre con factores como necesidades, deseos, objetivos o metas por cumplir de este mismo. Estos mismos factores establecerán una motivación en un cierto grado que dará lugar a un comportamiento individual de cada persona es decir a su reacción en la ejecución de cada actividad que esta misma realizará. Con respecto a lo mencionado, Chiavenato (2011) utilizó las dimensiones propuestas por Herzberg. La variable Motivación centrado exclusivamente en el sector extrínseco comprende seis dimensiones, para equilibrar positivamente las emociones de los trabajadores y obtener una productividad de agrado.

La primera dimensión son las **Políticas de organización**, de acuerdo a Hezberg (1959) .Se refiere a las diferentes normas y reglas que la organización ha establecido dentro de ella.

La segunda dimensión son la **Prestaciones**, según Hezberg (1959) hace referencia al dinero extra que se les da a los trabajadores.

La tercera dimensión es el **Salario**, para Herzberg (1959) señala que es la forma en como el trabajador recibe su parte económica por realizar los trabajos en la empresa.

La cuarta son las **Condiciones físicas de trabajo**, para Herzberg (1959) se refieren a las posibles consecuencias que pueda tener el trabajo

La quinta dimensión es la **Relaciones con el Gerente**, De acuerdo a Herzberg (1959) sostiene que la relación que tienen los trabajadores frente a su líder de trabajo.

La sexta dimensión son las **Relaciones con los colegas**, de acuerdo a Herzberg (1959) es la manera en como los trabajadores se relacionan con los demás integrantes de la empresa.

Con respecto a la variable **Satisfacción Laboral**, existen diversas teorías que se presentan a continuación:

La satisfacción laboral es tomada como el agrado o emoción que los trabajadores tienen con el trabajo, Locke (1976) Indica es el estado emocional que tienen las personas frente a las actividades laborales que realizan los trabajadores dentro de una organización .Asimismo, considera que es de suma relevancia seguir este tipo de factores dentro de la organización ya que nos permitirá identificar qué tipo de actitudes tienen los trabajadores en el momento que realizan las diferentes operación en la empresa. Las dimensiones propuestas por el autor son: Satisfacción con las promociones, Satisfacción con el reconocimiento, Satisfacción con los beneficios y la Satisfacción con el trabajo.

Muchos escritores consideran que la satisfacción en su conjunto con los comportamientos de los trabajadores darán lugar a un tipo de satisfacción, Peiró & Prieto (1996) Afirma que la Satisfacción es asociada al trabajo ya que puede darse

a cabo por medio de unos factores psicológicos que intervienen en el comportamiento del accionar de cada trabajador. De esta manera se podrá medir el nivel en cómo cada uno de ellos se desempeña, tomando así los indicadores de actitud de todos estos. Las dimensiones propuestas por el autor son: Actitud, Esfuerzo, clima laboral y relaciones interpersonales.

Las emociones positivas y negativas en los trabajadores suelen darse dependiendo de cómo son satisfechos al momento de realizar su trabajo en la empresa Robbins (1998) Considera que la Satisfacción laboral es la actitud positiva que tiene el empleador frente al trabajo que realiza y esta misma se da origen mediante las diferentes evaluaciones que la empresa realiza. Asimismo la Satisfacción Laboral es sinónimo de factores psicológicos que permitirán que el empleado se desenvuelva de una forma en particular.

Con respecto a lo mencionado, para Robbins (1998). La variable **Satisfacción** comprende seis dimensiones, para de esta manera lograr un nivel de agrado frente al trabajo en cada trabajador.

La primera dimensión es la **Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste**, de acuerdo a Robbins (1998) .Se refiere a la actitud que tiene el trabajador frente a la actividad que tiene, permitiendo así poder ver el esfuerzo que tiene este mismo frente a su puesto de trabajo.

La segunda dimensión es la **La satisfacción comportamiento organizacional Socialmente responsable (COSR)**, para Robbins (1998) señala que es la forma en como los trabajadores satisfechos con el ambiente de trabajo pues ayudan a mejorar a la empresa y a ayudar a sus demás compañeros.

La tercera dimensión es la **Satisfacción del cliente**, según Robbins (1998) hace referencia a la relación que tienen los trabajadores frente a los clientes, si es positiva

o negativa.

La cuarta es la **Satisfacción con el ausentismo**, para Robbins (1998) esta competencia describe el hecho de cuando la empresa da días libres de más a los trabajadores que están bien satisfechos y lo demuestran en su labor diaria en la organización.

La quinta dimensión es la **Satisfacción con la rotación de empleados** De acuerdo a Robbins (1998) sostiene que la satisfacción puede aumentar cuando las actividades puedan ser aleatoriamente, obteniendo resultados inesperados positivos de parte de algunos empleados en o tras áreas.

La sexta dimensión es la **Satisfacción con la desviación en el sitio de trabajo**, de acuerdo a Robbins (1998) es la manera en los trabajadores no se sienten cómodos con su ambiente de trabajo, de esta manera se obtendrán resultados negativos.

1.4. Formulación del problema

Problema General:

¿Qué relación existe entre la **Motivación y Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?

Problemas Específicos:

¿Qué relación existe entre las **Políticas de organización y Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?

¿Qué relación existe entre las **Prestaciones y Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?

¿Qué relación existe entre el **Salario y Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA -

SJL, 2017?

¿Qué relación existe entre las **Condiciones de trabajo** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?

¿Qué relación existe entre las **Relaciones con el gerente** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?

¿Qué relación existe entre las **Relaciones con los colegas** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación busco definir una serie de nociones basadas en las dos variables a estudiar como son “La motivación” y “La Satisfacción ; los autores en mención a la “Motivación” como son Chiavenato, Williams, Bernal & Durio mencionan a que la motivación es aquel factor psicológico que da un valor adicional al trabajo de los colaboradores sea para aumentar o disminuir su productividad ; con respecto a la “Satisfacción “los autores como Locke, Robbinns ,Peiró & Prieto dan a conocer que la satisfacción es el estado emocional positivo de los trabajadores con relación a su trabajo es decir si están satisfechos con los diferentes factores que su trabajo dentro de la organización es realmente satisfactoria para ellos.

Estas suposiciones ayudaron a que se perfeccionen las diferentes operaciones realizadas en la organización y realizar un modelo de estrategias que lo ayuden a no relacionarse como una empresa tradicional las cuales traen consigo una serie de factores que no ayudan en los emocional y laboral a los trabajadores. Es por ello que, con el presente trabajo de investigación se brindará un aporte agregado en los conocimientos acerca de la relación entre Motivación y Satisfacción laboral de la empresa Topitop S.A.

Justificación metodológica

La presente investigación aportó un modelo de nivel descriptivo correlacional bajo un diseño no experimental con enfoque cuantitativo, el cual se creó un instrumento de recolección de datos que busco recopilar información, ya que permitió conocer las opiniones de los trabajadores de la empresa topitop y por consecuencia poder tener un concepto acerca de su realidad problemática la cual está siendo sometida la misma empresa.

Justificación práctica

La presente investigación busco desarrollar y establecer soluciones para que de esta manera la alta gerencia pueda tomar decisiones que afecten de forma positiva a la organización e implante un nuevo modelo estratégico con respecto al potencial humano e innove los procesos administrativos de la empresa tales como la Motivación y la Satisfacción laboral. Así mismo, por medio las variables de estudio se pudieron recopilar información que podre mejorar productivamente ya que le dio a conocer todos los factores que influyen tanto en la motivación como en la satisfacción de cada uno de los trabajadores de la empresa topitop.

Justificación social

La implementación de este proyecto de investigación en la empresa Topitop S.A, busco determinar la relación Motivación y Satisfacción laboral de la empresa. Con ello se enriqueció el potencial humano que existe los alrededores de la comunidad donde se encuentra empresa Topitop S.A , brindando oportunidades laborales a todas las personas que busquen acceder a laborar en ella para así poder disminuir la tasa de desempleo existente en nuestro país.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la **Motivación** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre las **Políticas de organización** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Existe relación entre las **Prestaciones** y **Satisfacción** y la **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Existe relación entre el **Salario** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Existe relación entre las **Condiciones de trabajo** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Existe relación entre las **Relaciones con el gerente** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Existe relación entre las **Relaciones con los colegas** y **Satisfacción Laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la **Motivación** y **Satisfacción laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre las **Políticas de organización** y **Satisfacción laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Determinar a relación entre las **Prestaciones** y **Satisfacción laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Determinar la relación entre el **Salario** y **Satisfacción laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Determinar la relación entre las **Condiciones físicas de trabajo** y **Satisfacción laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017

Determinar la relación entre las **Relaciones con el gerente** y **Satisfacción laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

Determinar la relación entre las **Relaciones con los colegas** y **Satisfacción laboral** desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Salinas (2012) menciona que “La investigación no experimental se caracteriza porque no hay manipulación de la variable independiente, (...) Solo se observan los cambios que ocurren” (p.17).

Es por ello, que la presente investigación será de **diseño no experimental** ya que no habrá manipulación existente de las dos variables, interpretadas como Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa TopiTop S.A. Próceres de la Independencia, S.J.L

En cuanto al diseño no experimental por su temporalidad es de **corte transversal**.

Sampieri (2014) plantea que “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos (...) propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

El tipo de investigación del presente proyecto de investigación pertenece a una **investigación aplicada**.

Salinas (2012) expresa que “Se basa sobre los descubrimientos, hallazgos y soluciones de la investigación orientada (...) se pueden aplicar para la solución directa e inmediata de los problemas que les atañe” (p.67).

Sampieri (2014) manifiesta que “Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (p.152).

Por ende, la presente investigación es de **nivel descriptivo – correlacional**, ya que tiene como objeto de estudio las variables y la relación que existe entre las variables Motivación y satisfacción laboral.

Monje (2011) propone que “La metodología cuantitativa usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica (...) las variables que hacen parte del problema que se estudia” (p.13).

Con respecto a lo mencionado antes, la investigación tiene un **enfoque cuantitativo** porque recoge datos utilizando una encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa TopiTop S.A. Próceres de la Independencia, S.J.L

2.2. Variables, Operacionalización

Variable (1) Motivación: De acuerdo a Williams (2013) La Motivación es el esfuerzo emocional o la voluntad que tienen los trabajadores frente a su trabajo.

Variable (2) Satisfacción Laboral: Según Robbins (1998) la satisfacción laboral es la actitud positiva que tienen los trabajadores frente a su trabajo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: MOTIVACIÓN

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	
<p>La motivación pertenece a una fase psicológica a la que los individuos están en constante contacto, ya que se relaciona siempre con factores como necesidades, deseos, objetivos o metas por cumplir de este mismo.</p> <p>Chiavenato (2011)</p>	<p>La motivación se determinara mediante el estudio de las políticas de organización, Salario Prestaciones Condiciones, físicas de trabajo , Relaciones con el gerente , Relaciones con los colegas. Dicho estudio se realizara mediante encuestas</p>	1. Políticas de Organización	1.1. Reglas	1,2	<p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre</p>	
			1.2 . Normas	3		
			2.1 . Bonos Adicionales	4,5,6,7		
			2. Prestaciones	8,9,10,11,12		
				2.2 Comisiones		13,14
			3. Salario	3.1 Aportaciones Económicas		15
				3.2. Horas Trabajadas		16,17
			4. Condiciones físicas de trabajo	4.1. Tipo de Trabajo		18,19
				4.2. Elementos de Confort		20,21
				4.3. Zona de Trabajo		22,23
				5.1. Liderazgo		24,25
			5. Relaciones con el gerente	5.2. Toma de decisiones		26,27
				5.3. Habilidad comunicativa		28,29
			6. Relaciones con los colegas	6.1. Comunicación Interna		30
		6.2. Valores internos				

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
<p>La Satisfacción laboral es la actitud positiva que tiene el empleador frente al trabajo que realiza y esta misma se da origen mediante las diferentes evaluaciones que la empresa realiza.</p>	<p>La Satisfacción laboral es una variable la cual comprende factores en su estudio y son Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste,</p>	<p>1. Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste</p>	1.1. Capacitaciones	1,2,3,4	<p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre</p>
			1.2. Incentivos		
		2. La satisfacción comportamiento organizacional	2.2. Trabajo en equipo	9,10,11	
		3. Satisfacción del cliente	2.3. Cooperación en los objetivos	12,13,14	
		<p>4. Satisfacción con el ausentismo</p>	3.1. Capacidad de respuesta	15,16	
			3.2. Interacción con el cliente	17	
		<p>5. Satisfacción con la rotación de empleados</p>	4.1. Reconocimientos	18,19	
			4.2. Colaboración Laboral	20,21	
		<p>6. Satisfacción con la desviación en el sitio de trabajo</p>	5.1. División de Actividades	22,23	
			5.2. Coordinación	24	
		<p>6.1. Compromiso</p>	6.1. Compromiso	25,26,27	
			6.2. Esfuerzo para lograr resultados	28,29,30	

2.3. Población y muestra

Población

Salinas (2012) indica que “Se considera población a una parte muy grande del universo (...) población es sinónimo de universo” (p. 69).

La población de la presente investigación está conformada por 45 trabajadores que laboran en la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia ubicado en el Distrito de San Juan de Lurigancho, y que guardan relación con el problema de la motivación y Satisfacción laboral.

El presente proyecto de investigación tiene una **delimitada población o finita**.

Vara (2010) menciona que “Una tesis puede tener más de una población. Se debe definir cada una de ella y delimitarlas” (p.221).

El presente trabajo no recurre a la elección de una muestra en particular, porque empleara la **técnica de censo**, la cual se tendrá como objeto de estudio a toda la población en un contexto laboral, entonces, se tomará a los 45 trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia.

Estratos de la población de los trabajadores de la empresa TopiTop Proceres de la Independencia - San Juan de Lurigancho.

Tabla 3

Estratos	Edades	N
Hombres	(18 - 45) años	28
Mujeres	(18 - 45) años	17
Total		45

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 3, se presenta la población en estratos, los datos fueron tomados

por el mismo autor.

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

Técnica

La técnica que se aplicará en la presente investigación es la encuesta.

Salinas (2012) indica que “Se utilizan cuando se desea conocer a fondo ciertas condiciones especiales (...) el encuestado no quiere decir directamente porque atañe a la política, vida familiar, sexo, etc.”(p.67)

Hernández, R. (2010) mencionan que “Likert es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios para medir las reacciones del sujeto en tres, cinco o siete categorías “(p. 245).

1	2	3	4	5
<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>Algunas Veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>

Instrumento

Sampieri (2006) expresa que “En la investigación disponemos de diversos tipos de instrumentos (...) y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos” (p.262).

Todos los proyectos de investigación necesitan un instrumento en particular, este proyecto no es ajeno a esto ya que contara con uno también.

Validación del instrumento

Se implantara la validez a través del juicio de expertos en metodología. La validez del instrumento se desarrollará a través del juicio de expertos.

Se evaluara a través de contenido de cada pregunta del instrumento, determinándose mediante el criterio de juicio de expertos a través de un cuestionario de validación

cualitativa de contenido de: claridad, objetividad, actualidad, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología, pertinencia.

Para Hernández et al. (2014) la validez se refiere “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir [...]” (p.200).

Validez de la variable motivación

La validación del instrumento se lleva a cabo mediante la validez por juicio de expertos, conformados por 2 asesores metodólogos y 3 asesores temáticos de la escuela de administración.

Tabla 4

Tabla de Relación de expertos

Expertos	Aplicable
Mg. Jose Luis Fernández Dávila Villafuerte	75%
Mg. Marco Antonio Candia Menor	76%
Mg. Lorena Rocío Paz Liendo	70%
Dra. Glenda Rodríguez Urday	80%
Dr. Mesías Sabino	80%

Nota: elaboración propia

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$\bar{X} = \frac{3810}{10 * 5} = 76\%$$

El promedio de validación total del instrumento motivación logró alcanzar un 76% de validez, obteniendo una calificación muy bueno (61 – 80%).

Validez de la variable satisfacción

La validación del instrumento se lleva a cabo mediante la validez por juicio de expertos, conformados por 2 asesores metodólogos y 3 asesores temáticos de la escuela de administración.

Tabla 5

Tabla de Relación de expertos

Expertos	Aplicable
Mg. Jose Luis Fernández Dávila Villafuerte	75%
Mg. Marco Antonio Candia Menor	77%
Mg. Lorena Rocío Paz Liendo	70%
Dra. Glenda Rodríguez Urday	80%
Dr. Mesías Sabino	80%

Nota: elaboración propia

$$\alpha = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$\alpha = \frac{3820}{10 * 5} = 76\%$$

El promedio de validación total del instrumento satisfacción laboral logró alcanzar un 76% de validez, obteniendo una calificación muy bueno (61 – 80%).

A continuación se presenta los cinco expertos que participaron en la validación del instrumento.

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2010) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al “grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce

resultados iguales [...]” (p.200).

La presente investigación se buscará una confiabilidad mayor de 0.70, lo cual refleja una alta confiabilidad para futuras investigaciones mediante el alfa de Cronbach.

Variable 1: Motivación

En la variable 1 se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para lo cual se empleó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : La suma de varianzas de cada item.

S_T^2 : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

K : El número de preguntas o items.

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Reconstrucción de la imagen urbana.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	45

Nota: IBM SPSS

De acuerdo a la tabla 6, la fiabilidad de la variable Motivación nos arroja un resultado de 0.832 y según el parámetro de Hernández, y Sampieri, (2010), este resultado es de muy alta confiabilidad.

Los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.832 de confiabilidad en el cuestionario de la variable motivación, que se realizó a 45 trabajadores de la empresa Topi Top S.A., permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad buena.

Variable 2: Satisfacción laboral

En la variable 2 se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para lo cual se empleó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : La suma de varianzas de cada ítem.

S_T^2 : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

K: El número de preguntas o ítems.

Tabla 7

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Reconstrucción de la imagen urbana.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	45

Nota: IBM SPSS

De acuerdo a la tabla 7, la fiabilidad de la variable Satisfacción nos arroja un resultado de 0.774 y según el parámetro de Hernández y Sampieri, (2010), este resultado es de muy alta confiabilidad.

Tabla 8

Rangos de los Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	
Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

Nota: Hernández y Sampieri (2010)

2.5. Métodos de análisis de datos

El presente estudio se aplica en un software estadístico SPSS (Statistical Package for the social Science), donde se procesa los datos que se obtuvo de los trabajadores mediante la encuesta; luego se procederá analizar la fiabilidad en el alfa de Cronbach. Además se procede analizar el coeficiente de correlación de Spearman, donde se prueba la hipótesis para conocer si existe relación entre las variables: motivación y satisfacción laboral. Asimismo se elaborará tablas cruzadas bivariadas, para efectuar un análisis descriptivo, con la intención de explicar los resultados de manera analítica.

Análisis descriptivos:

Para describir el comportamiento de las variables motivación y satisfacción laboral y sus dimensiones, se utilizó la estadística descriptiva, permitiendo obtener las tablas de frecuencias, gráficos y las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de la investigación.

Análisis ligados a las hipótesis

Se realizó la prueba de Shapiro-Wilk, porque los encuestados son menores a 50, en cambio, si fueran mayor a 50 se utilizaría la prueba de Kolmogorov- smirnov. Se obtuvo que los datos de la investigación estén ligados a una distribución no normal, por ello, se emplea en la contrastación de hipótesis la prueba de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

La recopilación de información mediante la técnica de encuesta se realizará bajo aspecto ético, donde se protegerá la información obtenida de los trabajadores de la empresa Topitop S.A. Además, la información será empleada responsablemente para evitar desprestigiar a la organización.

Confidencialidad: Se asegura la protección de la institución y las personas que participen como informantes de la investigación.

Originalidad: Se citaran las fuentes bibliográficas de la información mostrada, al fin de demostrar la inexistencia del plagio internacional.

Veracidad: La información mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de esta.

III. RESULTADOS

Tabla 9

Prueba de Rho de Spearman de la variable Motivación y la variable Satisfacción

		Motivación	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Nota: SPSS 22

3.1. Estadística descriptiva

Análisis descriptivo de las variables: Motivación y Satisfacción laboral

Tabla 10

Distribución de frecuencia según motivación y satisfacción laboral

1. Motivación	Satisfacción Laboral				Rho Spearman
	Regular	Bueno	Excelente	total	
Regular	0.00%	4.40%	0.00%	4.40%	Rho= -0.698** Sig.(bilateral)= 0.000
Bueno	2.20%	20.00%	35.60%	57.80%	
Excelente	0.00%	6.70%	31.10%	37.80%	
Total	2.20%	31.10%	66.70%	100.00%	

Nota: SPSS 22

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°10, podemos determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de la empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017.

No obstante, tenemos como hipótesis general que si existe relación entre motivación y satisfacción laboral de la empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017; hipótesis que se confirma que la prueba de Rho de Spearman que nos muestra una correlación de 0.698 con un nivel de significación bilateral de 0,000. En valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 69.8% de correlación entre las dos variables , que podría ser calificada como un nivel de correlación moderada en base a una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00).

Análisis descriptivo de la dimensión política de organización y la variable satisfacción laboral

Tabla 11

Distribución de frecuencia para políticas de organización y satisfacción laboral

2. Políticas de organización	Satisfacción Laboral				Rho Spearman
	Regular	Bueno	Excelente	total	
Regular	2.2%	2.2%	0.0%	4.4%	Rho= -0.487**
Bueno	0.0%	13.3%	20.0%	33.3%	
Excelente	0.0%	15.6%	46.7%	62.3%	Sig.(bilateral)= 0.01
Total	2.2%	31.1%	66.7%	100.0%	

Nota: SPSS 22

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°11, considerando la relación entre políticas de organización y satisfacción laboral, se tiene que el 4.4% de los trabajadores encuestados nos expresan que las políticas de organización es regular, seguido de un 33.4% que consideran que las políticas de organización es buena y el 62.3% que indica que es excelente.

El primer objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre políticas de organización y satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017.; la Tabla N° 11 nos muestra que cuando las políticas de organización son excelentes, la satisfacción es disperso con un 2.2% regular, 31.3% bueno, y otro 66.7% excelente.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.487$ y una Sig. Bilateral = 0.001; que nos demuestra estadísticamente, que si existe relación entre políticas de organización y la satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017.

El resultado es que se tiene una débil correlación pues representa porcentualmente un 49%.|

Análisis descriptivo de la dimensión prestaciones y la variable satisfacción laboral

Tabla 12

Distribución de frecuencia para prestaciones y satisfacción laboral

3. Prestaciones	Satisfacción Laboral				Rho Spearman
	Regular	Bueno	Excelente	total	
Regular	0.0%	8.9%	0.0%	8.9%	Rho= -0.541**
Bueno	2.2%	20.0%	48.9%	71.1%	
Excelente	0.0%	2.2%	17.8%	20.0%	Sig.(bilateral)= 0.000
Total	2.2%	31.1%	66.7%	100.0%	

Nota: SPSS 22

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°12, considerando la relación prestaciones y satisfacción laboral, se tiene que el 8.9% de los trabajadores encuestados nos expresan que el salario es regular, seguido de un 71.1% que consideran que el salario es bueno y el 20.0% que indica que es excelente.

El segundo objetivo específico de la investigación es establecer la relación salario y satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017; la Tabla N° 12 nos muestra que cuando el salario es regular, la satisfacción laboral es disperso con un 2.2% regular ,31.1% bueno y 66.7% excelente.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.541 y una Sig. Bilateral = 0.000; que nos demuestra estadísticamente, que si existe relación entre salario y satisfacción laboral de los

trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017. El resultado es que se tiene una moderada correlación pues representa porcentualmente un 0.54%.

Análisis descriptivo de la dimensión prestaciones y la variable satisfacción laboral

Tabla 13

Distribución de frecuencia para prestaciones y satisfacción laboral

4. Salario	Satisfacción Laboral				Rho Spearman
	Regular	Bueno	Excelente	total	
Regular	0.0%	6.7%	6.7%	13.3%	Rho= -0.438** Sig.(bilateral)= 0.003
Bueno	2.2%	15.6%	24.4%	42.2%	
Excelente	0.0%	8.9%	35.6%	44.5%	
Total	2.2%	31.2%	66.7%	100.0%	

Nota: SPSS 22

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°13, considerando la relación entre salario y satisfacción laboral, se tiene que el 13.3% de los trabajadores encuestados nos expresan que las prestaciones son regulares, seguido de un 42.2% que consideran que las prestaciones son buenas, el 44.5% considera que las prestaciones son excelentes. El tercer objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre políticas de organización y satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017.; la Tabla N° 13 nos muestra que cuando las prestaciones son buenas, la satisfacción laboral es disperso con un 2.2% regular ,31.2% bueno y 66.7% excelente.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.438$ y una Sig. Bilateral = 0.003; que nos demuestra estadísticamente, que si existe relación entre las prestaciones y la satisfacción laboral

de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017. El resultado es que se tiene una débil correlación pues representa porcentualmente un 0.44%.

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas de trabajo y la variable satisfacción laboral

Tabla 14

Distribución de frecuencia para condiciones físicas de trabajo y satisfacción laboral

5. Condiciones Físicas de Trabajo	Satisfacción Laboral				Rho Spearman
	Regular	Bueno	Excelente	total	
Deficiente	0.0%	2.2%	0.0%	2.2%	Rho= -0.438** Sig.(bilateral)= 0.003
Regular	0.0%	4.4%	0.0%	4.4%	
Bueno	0.0%	17.8%	46.7%	64.5%	
Excelente	2.2%	6.7%	20.0%	28.9%	
Total	2.2%	31.1%	66.7%	100.0%	

Nota: SPSS 22

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°14, considerando la relación entre condiciones físicas de trabajo y satisfacción laboral, se tiene que el 2.2% de los trabajadores encuestados nos expresan que las condiciones físicas de trabajo son deficientes, seguido de un 4.4% que consideran que las prestaciones son regulares, el 64.5% considera que las condiciones físicas de trabajo son buenas y el 28.9% que indica que es excelente.

El cuarto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre condiciones físicas de trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017.; la Tabla N° 14 nos muestra que cuando las condiciones físicas de trabajo son buenas, la satisfacción laboral es disperso con un

2.2% regular ,31.1% bueno y 66.7% excelente.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.374$ y una Sig. Bilateral = 0.011; que nos demuestra estadísticamente, que no existe relación entre las condiciones físicas de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017. El resultado es que se tiene una débil correlación pues representa porcentualmente un 0.37%.

Análisis descriptivo de la dimensión relaciones con el gerente y la variable satisfacción laboral

Tabla 15

Distribución de frecuencia para relaciones con el gerente y satisfacción laboral

6. Relaciones con el gerente	Satisfacción Laboral				Rho Spearman
	Regular	Bueno	Excelente	total	
Bueno	0.0%	26.7%	15.6%	42.3%	Rho= -0.597**
Excelente	2.2%	4.4%	51.1%	57.7%	Sig.(bilateral)= 0.000
Total	2.2%	31.1%	66.7%	100.0%	

Nota: SPSS 22

INTERPRETACIÓN En la tabla N°15, considerando la relación entre relaciones con el gerente y satisfacción laboral, se tiene que el 42.3% de los trabajadores encuestados nos expresan que las relaciones con el gerente son buenas, seguido de un 57.7% que consideran que las prestaciones son excelentes.

El quinto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre relaciones con el gerente y satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017.; la Tabla N° 15 nos muestra que cuando las relaciones

con el gerente son buenas, la satisfacción laboral es disperso con un 2.2% regular ,31.1% bueno y 66.7% excelente.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.597$ y una Sig. Bilateral = 0.000; que nos demuestra estadísticamente, que no existe relación entre las relaciones con el gerente y la satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017. El resultado es que se tiene una moderada correlación pues representa un 60%.

Análisis descriptivo de la dimensión relaciones con los colegas y la variable satisfacción laboral

Tabla 16

Distribución de frecuencia para relaciones con los colegas y satisfacción laboral

7. Relaciones con los colegas	Satisfacción Laboral				Rho Spearman
	Regular	Bueno	Excelente	total	
Bueno	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	Rho= -0.545**
Excelente	2.2%	24.4%	66.7%	93.3%	Sig.(bilateral)= 0.000
Total	2.2%	31.1%	66.7%	100.0%	

Nota: SPSS 22

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°16, considerando la relación entre las relaciones con los colegas y satisfacción laboral, se tiene que el 6.7% de los trabajadores encuestados nos expresan que las relaciones con los colegas son buenas, seguido de un 93.3% que consideran son excelentes.

El sexto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre las relaciones con los colegas y satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017.; la Tabla N° 16 nos muestra que cuando las relaciones con los colegas son buenas, la satisfacción laboral es disperso con un 2.2%

regular, 31.3% bueno y 66.7% excelente.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.545$ *y una Sig. Bilateral = 0.000; que nos demuestra estadísticamente, que si existe relación entre las relaciones con los colegas y la satisfacción laboral de los trabajadores empresa TopiTop S.A en San Juan de Lurigancho en el 2017. El resultado es que se tiene una moderada correlación pues representa porcentualmente un 0.55%.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topi Top, próceres de la independencia en el distrito de San Juan de Lurigancho durante el año 2017. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variables motivación (políticas de organización, prestaciones, salario, condiciones físicas de trabajo, relaciones con el gerente y relaciones con los colegas), con la variable satisfacción laboral.

La mayor limitante de la investigación es que se circunscribe a los clientes fidelizados, por lo cual los resultados solo podrán ser inferidos a este grupo de clientes. Además es necesario recordar que esta empresa está dedicada a la fabricación y comercialización de artículos plásticos como baldes y bateas; para clientes de provincias y Lima.

Los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de la empresa Topi Top y luego se validó por cinco expertos de la UCV con una calificación del 76% y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.832 para el cuestionario de motivación y 0.774 para el cuestionario de satisfacción del cliente.

Los resultados nos muestran que los trabajadores de la empresa Topi Top califican a la motivación como buena en un 65.5%, pero se tiene un grupo que lo califica como regular, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la empresa. Por otro lado, se tiene que estos mismo clientes indican que están satisfechos con la motivación de la empresa Topi Top en un 73.4%.

Pero si analizamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los clientes que consideran que la motivación es buena, están satisfechos en un nivel bueno en un 20.0% y trabajadores que consideran que la motivación es excelente, están satisfechos en un nivel excelente en un 31.1%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación ($Rho=0.698$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe

una relación lineal directa entre estas dos variables. Estos resultados son mayores que los obtenidos por Quintanilla (2006) ($Rho=0.578$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe significativa entre el grado de motivación y el grado de Satisfacción laboral de los pastores que trabajan para la IASD de El Salvador en el periodo 2008 - 2009 y bastante similar al obtenido por Peña (2015) ($Rho=0.355$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)) demostrando que existe relación entre motivación y satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes y servicios Almirante Miguel Grau del distrito de Santa Anita, 2015. Estos resultados nos muestra que si existe relación entre motivación y satisfacción laboral en diferentes tipos de organizaciones.

Analizando los resultados de las dimensiones de motivación en forma independiente se observa que las relaciones con los colegas son los que mejor calificación reciben con 93.3% de excelente, seguido de la dimensión políticas de organización con 62.3 de excelente; en el otro extremo se encuentra las prestaciones que solo tiene un 20.0% de excelente. Sin embargo la variable motivación representa un 66.7% de bueno. Por lo tanto los directivos de la empresa Topi Top deberán mejorar sus indicadores de prestaciones, sobre todo el cumplimiento de las responsabilidades que tienen los trabajadores dentro de la organización, ofrecer un buen trabajo y mantener un ritmo positivo de productividad que ayude a mejorar a la empresa. Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de motivación con la variable satisfacción laboral donde se tiene que cuando los clientes consideran que la motivación es excelente, entonces los trabajadores están satisfechos en un nivel excelente en un 31.1%, la mayor interrelación corresponde a las dimensiones de relaciones con los colegas y políticas de organización que cuando los clientes consideran que la motivación es buena, entonces los clientes están satisfechos en un nivel regular en un 66.7% y satisfechos en un nivel excelente en un 46.7%.

La dimensión prestaciones relacionada con la satisfacción laboral es la que tiene un menor porcentaje para cuando los clientes consideran que la calidad de servicio es buena, entonces los clientes están satisfechos en un nivel excelente en un 17.8%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de

motivación y satisfacción laboral, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones de relaciones con los con el gerente (Rho=0.597, Sig. (Bilateral) = 0.000); relaciones con los colegas (Rho=0.545, Sig. (Bilateral) = 0.000); prestaciones (Rho=0.541, Sig. (Bilateral) = 0.000); políticas de organización (Rho=0.487, Sig. (Bilateral) = 0.001); salario (Rho=0.438, Sig. (Bilateral) = 0.003); y condiciones físicas de trabajo (Rho=0.374, Sig. (Bilateral) = 0.011).

En conclusión, podríamos afirmar que todas las dimensiones de motivación, excepto la dimensión de condiciones físicas de trabajo, están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable satisfacción, correspondiendo la correlación más baja a prestaciones y la más alta a relaciones con los colegas y políticas de organización.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Quintanilla (2015) encuentra que la motivación también tienen correlación con la satisfacción laboral (Rho=0.578, Sig. (Bilateral) = 0.005; ($p \leq 0.05$)).

Peña (2015) determina que existe relación entre condiciones de trabajo y satisfacción laboral (Rho=0.188*, Sig. (Bilateral) = 0.005; ($p \leq 0.05$)) y finalmente Mujica (2014) define que si existe relación entre salario y satisfacción laboral (Rho=0.78, Sig. (Bilateral) = 0.005; ($p \leq 0.05$)).

En conclusión, podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones de motivación y satisfacción laboral; por lo tanto, si se mejora la motivación podremos seguir mejorando la satisfacción de los clientes. Debemos poner mayor atención en mejorar las prestaciones y la responsabilidad de la empresa para mejorar la satisfacción de los trabajadores, sin descuidar las demás dimensiones de la motivación.

V. CONCLUSIÓN

De acuerdo a los hallazgos de la presente investigación, se concluye lo siguiente

Existe una correlación estadísticamente significativa entre la motivación y satisfacción laboral ($p \leq 0.05$, $r=0.626$). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que poseen mayor nivel de motivación, presentan mayor nivel de satisfacción laboral y viceversa.

Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión políticas de organización de la variable motivación y la satisfacción laboral, porque se encontró un valor ($p \leq 0.01$, $r=0.487$). De ello podemos inferir que los trabajadores optan por cumplir las diferentes políticas y normas dentro de la organización, demostrando que la organización es una basada en principios que de una manera u otra ayudaran a la convivencia entre los trabajadores de las distintas áreas, además que les da mayor satisfacción laboral al asegurar o respetar las diferentes estándares de la organización.

Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión prestaciones de la variable motivación y la satisfacción laboral puesto que se obtuvo un valor de ($p \leq 0.00$, $r=0.541$). Lo cual indica que para los trabajadores presentan prioridad las prestaciones que estos mismos dan a la empresa, por ende el poder dar sus servicios a la empresa de una manera positiva hará que su satisfacción laboral también aumente de manera significativa.

Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión salario de la variable motivación y la satisfacción laboral ya que se encontró un valor ($p \leq 0.03$, $r=0.438$). Es así que podemos indicar que los trabajadores optan por el salario; ya que sienten que si su salario relativamente es positivo y rentable para ellos entonces aumentará positivamente también su satisfacción laboral.

No existe correlación estadísticamente significativamente entre la dimensión condiciones físicas de trabajo de la variable motivación y la satisfacción laboral, pues se encontró un valor ($p > 0.11$, $r=0.374$). Eso nos indica que los trabajadores de la empresa Topi Top no modifican su satisfacción laboral en función de aspectos físicos que las actividades en la empresa requieren.

Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones con el gerente de la variable motivación y la satisfacción laboral ya que se encontró un valor ($p > 0.000$, $r=0.597$). Eso nos indica que las relaciones con el gerente son percibidas de forma agradable, las formas de comunicación que tienen con este mismo entre otros influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones con los colegas de la variable motivación y la satisfacción laboral ya que se encontró un valor ($p > 0.000$, $r=0.545$). Lo cual indica que los trabajadores, se sienten identificados con la comunicación interna que hay entre las distintas áreas en la organización es así que los trabajadores realizaran sus actividades de una manera sincronizada y organizada lo que traerá una satisfacción laboral positiva.

VI. RECOMENDACIONES

En consideración a los resultados se sugiere que la empresa Topi Top Innove su motivación, dejando de lado las técnicas tradicionales y convertirlo en una motivación moderna e innovadora donde se establezca niveles de competencias. Cuando más adecuada sea la motivación en las organizaciones mayor serán los niveles de competitividad de cada trabajador, pues este mismo estará motivado y demostrará competitividad en las responsabilidades asignadas en la organización, este escenario tiene un impacto económico y social, pues incrementa la productividad de un país y el desarrollo profesional de las personas.

Se sugiere que la alta gerencia y los jefes de la organización implanten políticas de reconocimientos e incentivos, logrando que el trabajador se sienta motivado, valorado y útil. Por ende, el potencial humano trabajará entusiasmado en la realización de sus tareas y motivado en alcanzar buenos resultados para lograr los objetivos trazados por la empresa en el tiempo establecido. Cuanto más énfasis pongan las organizaciones en la orientación a resultados, mejor será la eficiencia y eficacia en el largo plazo propiciando la productividad y la empleabilidad en el país.

Se sugiere que la empresa organice diferentes actividades y eventos dentro de la organización para poder interrelacionar a la alta gerencia con estos mismos para aumentar la motivación en sus diferentes aspectos por ende se podrá traer una satisfacción laboral de agrado por parte de los trabajadores. Esto conllevará a que los trabajadores puedan comprender y aceptar las diferentes formas de pensar sobre las decisiones que toma la gerencia en mención a ellos, logrando en estos mismos un mejor desempeño en sus labores.

Se recomienda que la organización tenga una página web que informe y responda de manera eficiente las inquietudes de los trabajadores, no olvidando que los trabajadores ingresaran a dicha página con su código de trabajador. Además, se sugiere que la empresa formule cuestionarios para poder encontrar el estado emocional y laboral en el que se encuentra cada trabajo en la organización.

Se recomienda que la organización realice talleres o actividades psicológicas donde participen todos los trabajadores de la empresa con la finalidad de poder encontrar como

se siente el trabajador en la empresa como también encontrar factores que influyen directamente en la motivación y satisfacción de este. De esta forma se obtendrán personas competentes con capacidad de influenciar y ejecutar proyectos de gran magnitud.

Se sugiere que la empresa establezca objetivos para cada trabajador, con la finalidad de que al cumplirlos puedan sentirse motivados e identificados con lo alcanzado, de tal manera que se sientan importantes en las responsabilidades que la organización les ha asignado.

Para mejorar la comunicación en la empresa se recomienda a la gerencia y a los jefes, modificar la actitud y la forma de expresarse hacia sus trabajadores, propiciando así que los trabajadores puedan interactuar de manera espontánea con sus superiores y compañeros de trabajo, originando desempeños eficientemente cuando trabajen en equipo.

Se recomienda a la organización capacitar de forma continua a los trabajadores, con la finalidad de que se adapten a los diversos cambios del mundo empresarial, trayendo consigo buenos resultados y la reducción en la realización de las tareas. Mientras más competitivos sea el potencial humano mejor serán las actividades hechas por estos mismos. Si se promueve dicho factor se llevara al país a una sociedad competitiva que use el conocimiento para minimizar sus riesgos ante cualquier contexto desfavorable.

Finalmente, se sugiere a la empresa realizar una evaluación de 360° que involucre a toda la organización: trabajadores, jefes y colegas, donde se evalué de manera integral el rendimiento del trabajador en su puesto de trabajo mediante la motivación de estos mismos ya que hay indicadores psicológicos que influyen directamente en este factor, La organización en el mundo empresarial ayuda a optimizar los recursos y aprovechar al máximo potencial humano elevando los estándares de productividad de un país.

VII. REFERENCIAS

- Bernal C. & Sierra H. (2008) *Proceso Administrativo* .México: Pearson Educación de México.
- Chiavenato, E. (2011). *Administración de Recursos Humanos (9 ediciones)* .México: EDITORES, S.A. DE C.V.
- Gallardo, A. (2007) *La satisfacción laboral y su satisfacción en las cooperativas. (Artículo científico)*
- Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y Satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para investigaciones futuras.* (Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Mujica (2014). *Motivación del Personal Satisfacción del Usuario del Servicio de Consulta Ambulatoria adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María* . (Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Naranjo, S. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo.* Costa Rica: UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.
- Ospina, J. (2006). *Motivación: Motor del aprendizaje.* Colombia: REVISTA CIENCIAS DE LA SALUD.
- Peiro, J. & Prieto A. (1996) *Tratado de psicología del trabajo. Vol. II: Aspectos psicosociales del trabajo.* España: Editorial Síntesis, S.A.
- Peña (2015) *Motivación y Satisfacción Laboral en Conductores de la Empresa de Transportes y servicios Almirante Miguel Grau Del Distrito de Santa Anita .Lima, 2015.* (Tesis para obtener el Tesis para optar el Título de Licenciada

en Psicología).Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Quintanilla, R. (2009). *Motivación y Satisfacción laboral de los pastores adventistas de el Salvador* (Tesis para obtener el título de licenciado en administración). Universidad de Montemorelos, México.

Robbins S. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México.

Roo, A. (2013). *Influencia del Gerente Educativo en La Motivación y el Satisfacción Laboral Del Personal Docente*. (Tesis de Grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Educación). Universidad del Zulia, Venezuela.

Salinas, P. (2012) *Metodología de la Investigación Científica*. (Artículo científico)

Sampieri, R. (2006) *Metodología de la investigación*. México: Editorial. Mc Graw Hill.

Universidad ESAN; *Noviembre 2016; La motivación en la gestión de personas; bajado de internet el 9 setiembre del 2016;*
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/la-motivacion-en-la-gestion-de-personas/>

Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?.* (2da ed.). Lima, Perú: Veritas Liberabit Vos.

Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. (Tesis para para optar el título de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Williams, C. (2013). *ADMON*. México: EDITORES, S.A. DE C.V.

Zavala, O. (2014). *Motivación y Satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración). Universidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Y Ciencias Sociales y Administrativas, Perú.

VIII. ANEXOS

<u>CUESTIONARIO</u>						
VARIABLE: MOTIVACIÓN						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
Políticas de organización	Reglas					
	1.Actualmente se están siguiendo correctamente las reglas en la empresa					
	2.Usted cree que las reglas están bien estructuradas					
	Normas					
	3.Cumple con las normas de la empresa					
Prestaciones	Bonos Adicionales					
	4.Mensualmente percibe un bono adicional					
	5.Usted realiza actividades para percibir bonos en la empresa					
	6.La empresa siempre informa sobre los bonos adicionales					
	7.Le pagan a tiempo los bonos que usted gana					
	Comisiones					
	8.La empresa otorga comisiones					
	9.Al llegar a la meta les otorgan comisiones extra					
	10.La empresa aporta a tiempo las comisiones					
	11.Las comisiones se manifiestan en vales de consumo					
	12.Las comisiones benefician su economía					
	Salario	Aportaciones Económica				
13.Las aportaciones económicas se cancelan con tiempo indicado						
14.Se siente satisfecho con la aportación que recibe mensualmente						

	Horas trabajadas				
	15.Trabaja las horas que se mencionan en su contrato				
Condiciones físicas de trabajo	Tipo de Trabajo				
	16.Se siente cómodo con el tipo de trabajo realizado				
	17.El tipo de trabajo que posee necesita un esfuerzo físico				
	Elementos de confort				
	18.Usted cuenta con elementos que lo ayuden a trabajar mejor en su zona de trabajo				
	19.La empresa cuenta en todas las áreas con elementos de confort				
	Zona de Trabajo				
	20.Ha ocurrido algún accidente en su zona de trabajo				
21.Usted considera que su zona de trabajo es segura					
Relaciones con el gerente	Liderazgo				
	22.Usted nota el liderazgo que el gerente aplica en la empresa				
	23.El poder de decisión por parte de la gerencia siempre es la mejor				
	Toma de decisiones				
	24.La toma de decisiones es efectiva en la empresa				
	25.La empresa toma decisiones acertadas con sus trabajadores				
	Habilidad comunicativa				
	26.La comunicaciones es influyente en su área				
27.Existe una forma de comunicarse efectivamente en la empresa					
Relaciones con los colegas	Comunicación Interna				
	28.Existe una forma de comunicarse efectivamente en la empresa				

29.La comunicación entre colegas de distintas áreas es fluida					
Valores Institucionales					
30.Los valores institucionales de la empresa se notan con mayor claridad					

VARIABLE: SATISFACCIÓN						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
		5	4	3	2	1
Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste	Capacitaciones					
	1.La empresa realiza capacitaciones a sus trabajadores					
	2.Usted recibe capacitaciones					
	3.Actualmente el área donde trabaja está capacitada					
	4.La empresa realiza seguidamente capacitaciones con frecuencia					
	Incentivos					
	5.Usted recibe incentivos					
	6.Los incentivos son económicos					
	7.Todos los trabajadores reciben incentivos otorgados					
8.se siente cómodo con los incentivos						
La satisfacción del comportamiento organizacional socialmente responsable	Trabajo en equipo					
	9.Se realizan trabajos en donde se formen equipos					
	10.Actualmente existe el trabajo en equipo					
	11.El trabajo en equipo es mejor que el individual					
	Cooperación en los objetivos					
	12.Los trabajadores cooperan entre sí para el cumplimiento de los objetivos					
	13.Se manifiesta cooperación de colegas de distintas áreas de trabajo					
	14.La cooperación es una estrategia importante en tu área de trabajo					
Satisfacción del cliente	Capacidad de Respuesta					
	15.Al momento que un cliente pide ayuda , van de inmediato					
	16.La relación que tienen con los clientes es buena					
	Interacción con el cliente					
17.Aplican técnicas de servicio al cliente que ayuden a dar una respuesta de inmediato						

Satisfacción con el ausentismo	Reconocimientos					
	18. Reciben reconocimientos por el cumplimiento de su trabajo					
	19. Los reconocimientos son económicos					
	Colaboración Laboral					
	20. Ustedes ayudan a la empresa sin pedir nada a cambio					
	21. Apoyan a otras áreas sin que estas las pidan ayuda					
Satisfacción con la rotación de empleados	División de Actividades					
	22. Se realizan división de actividades diarias					
	23. Se siente cómodo con la división de actividades					
	Coordinación					
	24. La áreas siempre coordinan sus actividades					
Satisfacción con la desviación en el sitio de trabajo	Compromiso					
	25. Usted trabaja por compromiso					
	26. Se siente identificado con el compromiso que la empresa le otorgo					
	27. Cree que todos trabajan teniendo en cuenta el compromiso de la empresa					
	Esfuerzo para lograr resultados					
	28. Usted aplica un esfuerzo adicional en sus actividades					
	29. Usted percibe que los trabajadores de otras áreas realizan un esfuerzo adicional en sus actividades.					
	30. Los trabajadores de las otras áreas demuestran su esfuerzo en sus actividades					

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: DRA. GLENDA RODRÍGUEZ URDAY
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO / COORD. DE PROYECTO UCV
 I.3. Especialidad del experto: METODÓLOGA
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
 I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS F.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					80%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					80%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					80%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de MOTIVACIÓN.					80%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					80%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					80%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					80%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					80%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					80%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					80%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						80%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14					
15					
16					
17		UNIVERSIDAD			
18		CÉSAR VALLEJO			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 19 de 05 del 2017

.....
 Firma de experto informante
 DNI:10287612.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: DRA. GUENDA RODRIGUEZ URDAY
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO/COORD. DE PROYECTO/UCV
 I.3. Especialidad del experto: METODÓLOGO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN
 I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS F.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					80%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					80%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					80%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de SATISFACCION					80%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					80%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					80%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					80%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					80%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					80%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					80%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						80%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18		✓		
19		✓		
20		✓		
21		✓		
22		✓		
23		✓		
24		✓		
25		✓		
26		✓		
27		✓		
28		✓		
29		✓		
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 19 de 05 del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 10289612

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Sebastián Quiñ
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Doc.
 I.3. Especialidad del experto: Doc. Ed.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS F.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buano 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de MOTIVACIÓN.				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				81	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				81	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				

14	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 19 de 05 del 2017

80



Firma de experto informante
 DNI: 07749062

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Juliana Mujica
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Doc.
- 1.3. Especialidad del experto: Doc. de v.
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- 1.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS F.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de SATISFACCION				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?


.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80

San Juan de Lurigancho, 19 de 05 del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 07702062

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg.: ROMERO PACORA, JESÚS
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: SATISFACCIÓN
 I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					84%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de SATISFACCIÓN					86%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					84%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						84.4%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84.40%

San Juan de Lurigancho, 05 de MAYO del 2017

Firma de experto informante
DNI: 06253522

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

 I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: ROMERO PACORA, JOSUÉ

 I.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE TC - UCV

 I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO

 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACION

I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					84%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de MOTIVACION					86%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						84,20%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84.20

San Juan de Lurigancho, 05 de MAYO del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 06253522

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Fernández David Villafuerte José Luis
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/UCV
 I.3. Especialidad del experto: Sociólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS F.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de MOTIVACIÓN.				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante
 DNI: *96582225*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Fernández Daoula Villafuerte Sosa Lois
 I.2. Cargo e Institución donde labora: PTC/UCV
 I.3. Especialidad del experto: sociólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS F.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de SATISFACCION				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02				
03	✓			
04				
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

... *Aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: *66582225*

3

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Jg. Cecilia Marcos, Marco A.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Coord. de Investigación
- I.3. Especialidad del experto: de en Adm. nat.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS F.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de MOTIVACIÓN.				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				

14	 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?


.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 10040151

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Dr. Carlos Alvarado Alvarado
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Dec. de Administr. (Control de Invent.)
- I.3. Especialidad del experto: Dec. de Adm.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: ORÉ ALHUAY, CARLOS F.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de SATISFACCION				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

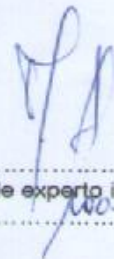
.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

10/10

San Juan de Lurigancho, de del 2017



.....
 Firma de experto informante

DNI:

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19		✓		
20		✓		
21		✓		
22		✓		
23		✓		
24		✓		
25		✓		
26		✓		
27		✓		
28		✓		
29		✓		
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

77%

San Juan de Lurigancho, 19 de MAYO del 2017

Firma de experto informante
DNI: 10667271

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1 : La motivación					
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis principal	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
¿Qué relación existe entre la Motivación y la Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?	Determinar la relación entre la Motivación y Satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.	Existe relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017	La motivación pertenece a una fase psicológica a la que los individuos están en constante contacto, ya que se relaciona siempre con factores como necesidades, deseos, objetivos o metas por cumplir de este mismo. Chiavenato (2011)	La motivación se determinara mediante el estudio de las políticas de organización, Salario Prestaciones Condiciones, físicas de trabajo, Relaciones con el gerente , Relaciones con los colegas. Dicho estudio se realizara mediante encuestas	Políticas de organización	Reglas	1,2	Ordinal
						Normas	3	
					Prestaciones	Bonos Adicionales	4,5,6,7	
						Comisiones	8,9,10,11,12	
					Salario	Aportaciones Económicas	13,14	
						Horas Trabajadas	15	
					Condiciones físicas de trabajo	Tipo de Trabajo	16,17	
						Elementos de confort	18,19	
					Relaciones con el gerente	Zona de Trabajo	20,21	
						Liderazgo	22,23	
			Toma de decisiones	24,25				
¿Qué relación existe entre el Salario y la	Determinar a relación entre la Salario y la	Existe relación entre la Salario y la				Habilidad comunicativa	26,27	

Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?	Satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.	Satisfacción y la Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.			Relaciones con los colegas	Comunicación Interna	28,29	
						Valores internos	30	
Variable 1 : La motivación								
¿Qué relación existe entre el Prestaciones y la Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?	Determinar la relación entre la Prestaciones y la Satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.	Existe relación entre la Prestaciones y la Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
¿Qué relación existe entre las Condiciones de trabajo y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - SJL, 2017?	Determinar la relación entre la Condiciones físicas de trabajo y la Satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017	Existe relación entre la Condiciones de trabajo y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.	La Satisfacción laboral es la actitud positiva que tiene el empleador frente al trabajo que realiza y esta misma se da origen mediante las diferentes evaluaciones que la empresa realiza. Robbins (1998	La Satisfacción laboral es una variable la cual comprende factores en su estudio y son Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste, La satisfacción comportamiento organizacional Socialmente responsable, Satisfacción del cliente, Satisfacción con el ausentismo, Satisfacción con la rotación de empleados , Satisfacción con la desviación en el sitio de trabajo	Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste	Capacitaciones	1,2,3,4	Ordinal
						Incentivos	5,6,7,8	
					La satisfacción del comportamiento organizacional socialmente responsable	Trabajo en equipo	9,10,11	
					Satisfacción del cliente	Cooperación en los objetivos	12,13,14	
Satisfacción con el ausentismo	Capacidad de Respuesta	15,16,17						
	Interacción con el cliente							
					Reconocimientos	18,19		

<p>¿Qué relación existe entre las Relaciones con el gerente y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - S.J.L, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre las Relaciones con el gerente y la Satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.</p>	<p>Existe relación entre las Relaciones con el gerente y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.</p>				<p>Colaboración Laboral</p> <p>División de Actividades</p> <p>Satisfacción con la rotación de empleados</p> <p>Coordinación</p>	<p>20,21</p> <p>22,23</p> <p>24</p> <p>25,26,27</p>	
<p>¿Qué relación existe entre las Relaciones con los colegas y la Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa TOPITOP S.A, PROCERES DE LA INDEPENDENCIA - S.J.L, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre la Relaciones con los colegas y la Satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.</p>	<p>Existe relación entre las Relaciones con los colegas y Satisfacción Laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Topitop S.A Próceres de la Independencia – S.J.L 2017.</p>			<p>Satisfacción con la desviación en el sitio de trabajo</p> <p>Esfuerzo para lograr resultados</p>	<p>Compromiso</p>	<p>28,29,30</p>	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TOTAL	Total	Items	INSTRUMENTO
La Motivación	La motivación pertenece a una fase psicológica a la que los individuos están en constante contacto, ya que se relaciona siempre con factores como necesidades, deseos, objetivos o metas por cumplir de este mismo. Chiavenato (2011)	La motivación se determinara mediante el estudio de las políticas de organización, Salario Prestaciones Condiciones, físicas de trabajo, Relaciones con el gerente, Relaciones con los colegas. Dicho estudio se realizara mediante encuestas	Políticas de organización	Reglas	15%	3	1,2	CUESTIONARIO
				Normas			3	
			Prestaciones	Bonos Adicionales	25%	9	4,5,6,7	
				Comisiones			8,9,10,11,12	
			Salario	Aportaciones Económica	15%	3	13,14	
				Horas Trabajadas			15	
			Condiciones físicas de trabajo	Tipo de Trabajo	20%	6	16,17	
				Elementos de confort			18,19	
				Zona de Trabajo			20,21	
			Relaciones con el gerente	Liderazgo	15%	6	22,23	
				Toma de decisiones			24,25	
			Relaciones con los colegas	Habilidad comunicativa	10%	3	26,27	
				Comunicación Interna			28,29	
	Valores internos			30				
				100%	30			

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	TOTAL	Total	Total	ITEMS	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral	La Satisfacción laboral es la actitud positiva que tiene el empleador frente al trabajo que realiza y esta misma se da origen mediante las diferentes evaluaciones que la empresa realiza. Robbins (1998)	La Satisfacción laboral es una variable la cual comprende factores en su estudio y son Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste, La satisfacción comportamiento organizacional Socialmente responsable, Satisfacción del cliente, Satisfacción con el ausentismo, Satisfacción con la rotación de empleados , Satisfacción con la desviación en el sitio de trabajo	Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste	Capacitaciones	25%	8	1,2,3,4	CUESTIONARIO
				Incentivos			5,6,7,8	
			La satisfacción del comportamiento organizacional socialmente responsable	Trabajo en equipo	20%	6	9,10,11	
				Cooperación en los objetivos			12,13,14	
			Satisfacción del cliente	Capacidad de Respuesta	10%	3	15,16,17	
			Satisfacción con el ausentismo	Reconocimientos	15%	4	18,19	
				Colaboración Laboral			20,21	
			Satisfacción con la rotación de empleados	División de Actividades	10%	3	22,23	
				Coordinación			24	
			Satisfacción con la desviación en el sitio de trabajo	Compromiso	20%	6	25,26,27	
	Esfuerzo para lograr resultados	28,29,30						
				100%	30			

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
POLITICAS DE ORGANIZACION_COD * SATISFACCION LABORAL_COD	45	90,0%	5	10,0%	50	100,0%
PRESTACIONES_COD * SATISFACCION LABORAL_COD	45	90,0%	5	10,0%	50	100,0%
SALARIO_COD * SATISFACCION LABORAL_COD	45	90,0%	5	10,0%	50	100,0%
CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO_COD * SATISFACCION LABORAL_COD	45	90,0%	5	10,0%	50	100,0%
RELACIONES CON EL GERENTE_COD * SATISFACCION LABORAL_COD	45	90,0%	5	10,0%	50	100,0%
RELACIONES CON LOS COLEGAS_COD * SATISFACCION LABORAL_COD	45	90,0%	5	10,0%	50	100,0%
MOTIVACION_COD * SATISFACCION LABORAL_COD	45	90,0%	5	10,0%	50	100,0%

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D1t1	Numérico	8	0	1.Actualmente ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1D1t2	Numérico	8	0	2.Usted cree q...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1D1t3	Numérico	8	0	3.Cumple con l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
4	SUMAV1D1	Numérico	8	0	POLITICAS DE...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	V1D1_COD	Numérico	8	0	POLITICAS DE...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1D2t4	Numérico	8	0	4.Mensualment...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1D2t5	Numérico	8	0	5.Usted realiza ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V1D2t6	Numérico	8	0	6.La empresa s...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V1D2t7	Numérico	8	0	7.Le pagan a ti...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V1D2t8	Numérico	8	0	8.La empresa o...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
11	V1D2t9	Numérico	8	0	9.Al llegar a la ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1D2t10	Numérico	8	0	10.La empresa ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1D2t11	Numérico	8	0	11.Las comisio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1D2t12	Numérico	8	0	12.Las comisio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
15	SUMAV1D2	Numérico	8	0	PRESTACIONES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	V1D2_COD	Numérico	8	0	PRESTACION...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1D3t13	Numérico	8	0	13.Las aportaci...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V1D3t14	Numérico	8	0	14.Se siente sa...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1D3t15	Numérico	8	0	15.Trabaja las ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
20	SUMAV1D3	Numérico	8	0	SALARIO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	V1D3_COD	Numérico	8	0	SALARIO_COD	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V1D4t16	Numérico	8	0	16.Se siente có...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V1D4t17	Numérico	8	0	17.El tipo de tr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V1D4t18	Numérico	8	0	18.Usted cuent...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
25	V1D4t19	Numérico	8	0	19.La empresa ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
26	V1D4t20	Numérico	8	0	20.Ha ocurrido ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
27	V1D4It21	Numérico	8	0	21.Usted consi...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
28	SUMAV1D4	Numérico	8	0	CONDICIONES...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
29	V1D4_COD	Numérico	8	0	CONDICIONES...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	V1D5It22	Numérico	8	0	22.Usted nota ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
31	V1D5It23	Numérico	8	0	23.El poder de ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
32	V1D5It24	Numérico	8	0	24.La toma de ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
33	V1D5It25	Numérico	8	0	25.La empresa ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
34	V1D5It26	Numérico	8	0	26.La comunic...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
35	V1D5It27	Numérico	8	0	27.Existe una f...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
36	SUMAV1D5	Numérico	8	0	RELACIONES ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
37	V1D5_COD	Numérico	8	0	RELACIONES ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	V1D6It28	Numérico	8	0	28.Existe una f...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
39	V1D6It29	Numérico	8	0	29.La comunic...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
40	V1D6It30	Numérico	8	0	30.Los valores i...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
41	SUMAV1D6	Numérico	8	0	RELACIONES ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	V1D6_COD	Numérico	8	0	RELACIONES ...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	SUMAV1	Numérico	8	0	MOTIVACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
44	V1_COD	Numérico	8	0	MOTIVACION_...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	V2D1It1	Numérico	8	0	1.La empresa r...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
46	V2D1It2	Numérico	8	0	2.Usted recibe ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
47	V2D1It3	Numérico	8	0	3.Actualmente ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
48	V2D1It4	Numérico	8	0	4.La empresa r...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
49	V2D1It5	Numérico	8	0	5.Usted recibe i...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
50	V2D1It6	Numérico	8	0	6.Los incentivo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
51	V2D1It7	Numérico	8	0	7.Todos los tra...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
52	V2D1It8	Numérico	8	0	8.se siente có...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
53	V2D2It9	Numérico	8	0	9.Se realizan t...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
54	V2D2It10	Numérico	8	0	10.Actualmente...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
55	V2D2It11	Numérico	8	0	11.El trabajo en...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
56	V2D2It12	Numérico	8	0	12.Los trabajad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
57	V2D2It13	Numérico	8	0	13.Se manifiest...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
58	V2D2It14	Numérico	8	0	14.La cooperac...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
59	V2D3It15	Numérico	8	0	15.Al momento...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
60	V2D3It16	Numérico	8	0	16.La relación ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
61	V2D3It17	Numérico	8	0	17.Aplican técn...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
62	V2D3It18	Numérico	8	0	18.Reciben rec...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
63	V2D3It19	Numérico	8	0	19.Los reconoc...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
64	V2D3It20	Numérico	8	0	20.Ustedes ayu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
65	V2D3It21	Numérico	8	0	21.Apoyan a ot...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
66	V2D3It22	Numérico	8	0	22.Se realizan ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
67	V2D4It23	Numérico	8	0	23.Se siente có...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
68	V2D4It24	Numérico	8	0	24.La áreas sie...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
69	V2D4It25	Numérico	8	0	25.Usted trabaj...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
70	V2D4It26	Numérico	8	0	26.Se siente id...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
71	V2D4It27	Numérico	8	0	27.Cree que to...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
72	V2D4It28	Numérico	8	0	28.Usted aplica...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
73	V2D4It29	Numérico	8	0	29.Usted percib...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
74	V2D4It30	Numérico	8	0	30.Los trabajad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
75	SUMAV2	Numérico	8	0	SATISFACCIO...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
76	V2_COD	Numérico	8	0	SATISFACCIO...	{1, MUY DE...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
77											
78											

MOTIVACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL
DESDE LA PERSPECTIVA
DE LOS
TRABAJADORES DE LA
EMPRESA TOPITOP S.A.
PRÓCERES DE LA
INDEPENDENCIA S.J.L -
2017

por Carlos Francisco Oré Alhuay

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TOPITOP S.A. PRÓCERES DE LA INDEPENDENCIA S.J.L - 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Jose Carlos Mariategui Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
3	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Carlos Test Account Trabajo del estudiante	1%
6	bahia.com Fuente de Internet	<1%
7	docs.com Fuente de Internet	<1%

8	www.bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1%
9	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1%
10	www.patatabrava.com Fuente de Internet	<1%
11	issuu.com Fuente de Internet	<1%
12	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1%
14	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
16	repositorio.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1%
17	repository.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
18	www.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%

19

Submitted to Universidad San Francisco de Quito

Trabajo del estudiante

<1%

20

www.sepi.upiicsa.ipn.mx

Fuente de Internet

<1%

21

www.24horaslibre.com

Fuente de Internet

<1%

22

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1%

23

www.mextesol.net

Fuente de Internet

<1%

24

pcc.faces.ula.ve

Fuente de Internet

<1%

25

Wu, Yandan, Chunxiao Li, and Selina Khoo.

"Predicting Future Volunteering Intentions Through a Self-determination Theory

Perspective", VOLUNTAS International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 2015.

Publicación

<1%

26

ilustrados.com

Fuente de Internet

<1%

27

documents.mx

Fuente de Internet

<1%

www.latindex.ucr.ac.cr

28

Fuente de Internet

<1%

29

www.apsique.com

Fuente de Internet

<1%

30

Submitted to University of Bristol

Trabajo del estudiante

<1%

31

intranet.cip.org.pe

Fuente de Internet

<1%

32

repositorio.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

33

docplayer.es

Fuente de Internet

<1%

34

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

35

www.slideserve.com

Fuente de Internet

<1%

36

repository.urosario.edu.co

Fuente de Internet

<1%

37

www.buscala.com

Fuente de Internet

<1%

38

wn.com

Fuente de Internet


<1%

39

pdfcrop.biz

Fuente de Internet

<1%

	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%
	patrickpalmieri.com Fuente de Internet	<1%
	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1%
	www.cedha.org.ar Fuente de Internet	<1%
	www.docstoc.com Fuente de Internet	<1%
	www.tuempleos.com Fuente de Internet	<1%
	www.icd.org.uy Fuente de Internet	<1%
	saber.ucv.ve Fuente de Internet	<1%
	www.abebooks.com Fuente de Internet	<1%
	www.diariodechimbote.com Fuente de Internet	<1%
	www.suracapulco.com.mx	

 Fuente de Internet

<1%

Yo, Mg. Jesús Romero Pacora, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho, revisor (a) de la tesis titulada "Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de desde la perspectiva de los trabajadores la empresa TopiTop S.A próceres dela independencia S.J.L 2017", del estudiante, Carlos Francisco Oré Alhuay, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 04 de julio del 2017.



Firma

Mg. Jesús Romero Pacora

DNI: 06253522

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Lima 20 de mayo de 2017

Señores:
TOPI TOP S.A

Atención:
KELLY ORÉ RUIZ

SOLICITO: Autorización para aplicar encuestas para sus trabajadores.

Yo, Carlos Francisco Oré Alhuay, identificado con D.N.I N°75831745, y haber ocupado el cargo de asistente de administración con el debido respeto me presento y expongo:

Mediante la presente solicito para poder realizar encuestas a los trabajadores de la empresa referente a la motivación y satisfacción laboral debido a que estoy cursando el décimo ciclo de mi carrera de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, el cual debo presentar mi tesis para la obtención de mi Bachiller y título profesional, esperando contar con su apoyo para poder culminar exitosamente esta etapa universitaria.

Espero pueda autorizar mi solicitud, me despido con un cordial saludo.

Atentamente.

Carlos Francisco Oré Alhuay
D.N.I: 75831745



Kelly Oré Ruiz

ANALISTA DE R.R.H.H

☎ : 990 645 794



: 202 0320 (5942)

@: kore@topitop.com.pe

Trading Fashion Line S.A.
Av. Los Águilas Santa María de Huachipa, #318
www.topitop.com.pe