



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

TESIS

**LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO,
MOTUPE, 2018**

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

Autor:

Bach. Severino Sánchez Janeth
<https://orcid.org/0000-0002-3809-3439>

Asesor:

Dr. Echeverría Jara, José Foción
<https://orcid.org/0000-0001-6802-0911>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2022**

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación, que está realizado con mucho esfuerzo y empeño se lo dedico a Dios por su bendición de darme vida, salud y recursos económicos para seguir mis estudios, también se lo dedico con todo mi amor a mi Madre quien está conmigo en mis mejores y peores momentos brindándome su apoyo incondicional, también a mi padre quien de manera muy sutil esta siempre brindándome sus consejos, a mi hijo por ser mi motivación principal, a mi hermano por ser mi ejemplo de voluntad y perseverancia a mi hermanita por me incentiva a querer ser su mejor ejemplo a seguir.

Janeth Severino Sánchez

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial Dr. Echeverría Jara, José Foción asesor de nuestro trabajo de investigación quien con paciencia nos guio y superviso hasta la última etapa de nuestra investigación.

Janeth Severino Sánchez

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018, para efecto de la consecución de los objetivos de investigación se optó por un tipo de investigación descriptiva, correlacional, con un diseño no experimental, la muestra de estudio estuvo constituida por 30 colaboradores de la organización Mibanco Motupe, a los cuales se le aplicaron cuestionarios, los cuales fueron validados por expertos y fueron confiables a través de la técnica del alfa de cronbach. Las teorías de motivación laboral y satisfacción laboral fueron abordadas desde el punto de vista de Chiavenato (2000) y Rodríguez (2002). Luego de la aplicación de la estadística descriptiva y el promedio ponderado se llega a las siguientes conclusiones existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018, el 57% de los colaboradores encuentra un nivel alto de motivación, mientras que el 43% de los colaboradores encuentra un nivel medio de motivación laboral y el 73% de los colaboradores encuentra un alto grado de satisfacción laboral, mientras que el 27% de los colaboradores encuentra un grado medio de satisfacción laboral.

Palabras claves: Motivación laboral, satisfacción laboral

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the motivation and job satisfaction of Mibanco Motupe employees, 2018. In order to achieve the research objectives, we opted for a type of descriptive, correlational research with a non-experimental design, the study sample consisted of 30 collaborators of the organization Mibanco Motupe, to which questionnaires were applied, which were validated by experts and were reliable through the alfa de cronbach technique. The theories of work motivation and job satisfaction were addressed from the point of view of Chiavenato (2000) and Rodríguez (2002). After the application of the descriptive statistics and the weighted average, the following conclusions are reached: motivation and job satisfaction of the employees of Mibanco Motupe, 2018, 57% of the collaborators find a high level of motivation, while that 43% of employees find an average level of work motivation and 73% of employees find a high degree of job satisfaction, while 27% of employees find an average level of job satisfaction.

Keywords: Work motivation, job satisfaction

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1. Definición de motivación laboral.....	23
1.3.1.2. Teoría de los factores Herzberg.....	25
1.3.2. Satisfacción laboral	29
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio	33
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	35
2.1. Tipo y diseño de investigación	35
2.2. Población y muestra.....	36
2.3. Variables, operacionalización.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Método de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos	40
2.7. Criterios de rigor científico.....	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
3.1. Presentación de tablas y figuras	42
3.2. Discusión de resultados	75
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
4.1. Conclusiones.....	78
4.2. Recomendaciones	79
REFERENCIAS.....	80
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	38
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	39
Tabla 3 Las herramientas y mobiliario de la empresa me permiten desarrollr mi trabajo con calidad	42
Tabla 4 El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad.....	43
Tabla 5 El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades	44
Tabla 6 El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo.....	45
Tabla 7 Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente	46
Tabla 8 La empresa promueve mi progreso laboral	47
Tabla 9 En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	48
Tabla 10 En la empresa se premia el trabajo bien hecho	49
Tabla 11 Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	50
Tabla 12 Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	51
Tabla 13 El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	52
Tabla 14 La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa.....	53
Tabla 15 Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales.....	54
Tabla 16 La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	55
Tabla 17 En la empresa los deberes son equitativos	56
Tabla 18 Siento que el trabajo que realizo es justo para mi forma de ser	57
Tabla 19 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	58
Tabla 20 En la empresa se reconoce y se premia el trabajo bien hecho	59
Tabla 21 En la empresa se reconocen y se pagan las horas extras trabajadas... ..	60
Tabla 22 Mi sueldo es muy bajo con respecto a la labor que realizo	61
Tabla 23 Me siento mal con lo que percibo como sueldo.....	62

Tabla 24 En otras entidades financieras el sueldo es mayor	63
Tabla 25 Los ascensos que se realizan en la empresa responden al reconocimiento de los logros y trabajo bien hecho.....	64
Tabla 26 Cuento con todos los materiales y/o mobiliario para realizar un trabajo de calidad.....	65
Tabla 27 Los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad.....	66
Tabla 28 Me disgusta mi horario de trabajo	67
Tabla 29 Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo	68
Tabla 30 No me siento a gusto con mi jefe inmediato.....	69
Tabla 31 Nivel de la dimensión factores higiénicos.....	70
Tabla 32 Nivel de la dimensión factores motivacionales	71
Tabla 33 Nivel de la variable motivación laboral	72
Tabla 34 Nivel de la variable satisfacción laboral.....	73
Tabla 35 Correlaciones entre variables.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Las herramientas y mobiliario de la empresa me permiten desarrollar mi trabajo con calidad.....	42
Figura 2: El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad.....	43
Figura 3: El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades.....	44
Figura 4: El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo	45
Figura 5: Pertener a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente.....	46
Figura 6: La empresa promueve mi progreso laboral.....	47
Figura 7: En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	48
Figura 8: En la empresa se premia el trabajo bien hecho.....	49
Figura 9: Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	50
Figura 10: Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	51
Figura 11: El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	52
Figura 12: La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa.....	53
Figura 13: Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales	54
Figura 14: La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa.....	55
Figura 15: En la empresa los deberes son equitativos.....	56
Figura 16: Siento que el trabajo que realizo es justo para mi forma de ser.....	57
Figura 17: Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	58
Figura 18: En la empresa se reconoce y se premia el trabajo bien hecho	59
Figura 19: En la empresa se reconocen y se pagan las horas extras trabajadas .	60
Figura 20: Mi sueldo es muy bajo con respecto a la labor que realizo	61
Figura 21: Me siento mal con lo que percibo como sueldo.....	62
Figura 22: En otras entidades financieras el sueldo es mayor.....	63

Figura 23: Los ascensos que se realizan en la empresa responden al reconocimiento de los logros y trabajo bien hecho	64
Figura 24: Cuento con todos los materiales y/o mobiliario para realizar un trabajo de calidad.....	65
Figura 25: Los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad.....	66
Figura 26: Me disgusta mi horario de trabajo.....	67
Figura 27: Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo	68
Figura 28: No me siento a gusto con mi jefe inmediato	69
Figura 29: Nivel de la dimensión factores higiénicos.....	70
Figura 30: Nivel de la dimensión factores motivacionales	71
Figura 31: Nivel de la variable motivación laboral	72
Figura 32: Nivel de la variable satisfacción laboral	73

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Mantener a los colaboradores felices y motivados es uno de los propósitos de las áreas de gestión de personas y que toda gerencia debe tener en cuenta para lograr el éxito del logro de las metas organizacionales.

La satisfacción o la felicidad en el centro de trabajo es un concepto complejo, depende muchas veces de las culturas independientes de cada uno de los colaboradores, desde un punto de vista conceptual la satisfacción en el trabajo ocurre cuando el trabajador siente o percibe que recibe los estímulos suficientes que el no esperaba. Estos estímulos están relacionados con los tipos de pagos, motivadores y sentimientos de valoración que tenga la organización con el colaborador.

Saber otorgar estos estímulos tiene que ver con saber motivar a los colaboradores, la motivación es una ciencia y muchas un expertis de conocer en las personas los estímulos que provocan o generan un movimiento hacia el logro de algo. El presente estudio se orienta a conocer como la experiencia de la motivación laboral logra mejorar la felicidad o satisfacción de los colaboradores.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Anju y Sona (2018) evidencian bajos niveles de satisfacción labora, el autor explica que en el rubro de hidrocarburos, los empleados son las fuerzas centrales de la industria, Solo con un grupo de empleados satisfechos la empresa puede conducir al éxito, para mejorar la satisfacción de los empleados, la empresa debe proporcionar medidas de bienestar adecuadas, entre la medidas se tiene que implementar programas de capacitación deben de acuerdo al contenido del trabajo, se deben proporcionar más y más oportunidades a los empleados para promover las relaciones interpersonales, se pueden proporcionar incentivos a los empleados que completen exitosamente los cursos bajo el esquema de asistencia educativa de la compañía, la compañía debe reintroducir la instalación de transporte a sus funcionarios, lo que reducirá el exceso de costos y el ahorro en ingresos, la política

de promoción debe estar sujeta a plazos y debe ser uniforme para mantener alta la moral de los empleados, los empleados deben tener la oportunidad de participar en la toma de decisiones. Para que las decisiones se puedan implementar sin problemas.

Shaju y Subhashini (2017) descubre una mayor gama de satisfacción laboral en los empleados con más experiencia laboral en lugar de aquellos con menos experiencia. A este respecto, los empleados con mayor satisfacción laboral han indicado una puntuación más alta en la evaluación del desempeño.

Bhavya y Satyavathi (2017) observan que el (70%) de los encuestados revelaron que están satisfechos y valorados por el trabajo que han realizado. Un (85%) de los encuestados están satisfechos y el resto no está satisfecho en el grado de motivación obtenido de sus autoridades superiores. Se sabe que la mayoría de los empleados (60%) están satisfechos en el trabajo debido a las oportunidades profesionales que brinda la organización. Un factor que genera niveles altos de insatisfacción es el factor estrés producto de la carga de trabajo, lo cual genera una fuerte percepción de presión en el trabajo. El estudio encuentra que la mayoría (53%) de los encuestados reveló la razón mayoritaria de la satisfacción en el trabajo es la buena relación interpersonal con sus colegas, finalmente se destaca que el entorno laboral tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados.

A nivel nacional

En Perú, Zumaeta (2018) explican que un 86% de colaboradores que desempeñan en organizaciones altamente competitivas, tienen expectativas que sus empleadores les ofrezcan un buen nivel de clima organizacional, y por ende un grado adecuado de satisfacción laboral. Los ejecutivos del estudio, indican que si el empleador no lograr proveer de un grado de satisfacción laboral coherente, los colaboradores tendrían que buscar nuevas oportunidades labores fuera.

En Perú, Marín y Plasencia (2017) los autores estudiaron la empresa Socios en Salud Perú (SES) que ha dado mayor importancia a la Gestión de Recursos

Humanos, diagnosticando que el personal se encuentra con niveles de satisfacción laboral bajos, debido a una mala gestión y ausencia de estrategias de motivación.

En Perú, Alva y Domínguez (2015) abordaron el contexto problemático de los colaboradores de una universidad el cual se caracteriza por un desconocimiento de conceptos, teorías y estrategias de motivación, liderazgo, desempeño, valores, cultura organizacional y estilo de supervisión por parte de los directivos de la organización lo cual genera insatisfacciones dentro de la organización.

A nivel local

Los bancos que se dedican al segmento de micro finanzas, se caracterizan por afrontar una competencia en el segmento, esta competencia se basa en una guerra de quien ofrece la tasa más baja y las condiciones más flexibles de crédito. La competencia entre bancos se ha incrementado en los últimos años, siendo el componente de la fuerza comercial un pilar importante en la que descansa el éxito de la organización.

Mi Banco no es ajeno a esta coyuntura y utiliza a su fuerza de venta como pilar de ataque para lograr los objetivos comerciales de la organización. En Mi Banco laboran Motupe laboran 30 colaboradores en la fuerza de ventas, los cuales realizan las labores de prospección de cliente, visita de clientes, promoción de los servicios y gestión de cobranza.

Mantener a una fuerza de ventas motivada y satisfecha es parte del éxito de las coberturas de las metas comerciales. En MiBanco el trabajo arduo, las cuotas de ventas y algunos aspectos de comunicación entre el líder y los colaboradores no ofrecen una garantía de alta satisfacción y motivación, muchas veces los colaboradores se encuentran desmotivado frente a las cuotas de ventas del mes y por las retribuciones económicas y no económicas de su trabajo. El presente trabajo aborda las posibles relaciones que puede tener la adecuada gestión de la motivación de la fuerza de ventas en sus percepciones de satisfacción en el trabajo y lograr un alto desempeño de la fuerza de ventas, orientado a la consecución de los objetivos comerciales.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Massella (2018) la investigación realizada fue de tipo cuantitativo y por el objetivo se tomó también de tipo correlacional. Se precisó que el estudio tuvo como objetivo establecer la existencia de una correlación entre dos variables de estudio, las cuales fueron motivación y satisfacción laboral. La población tomada fueron exactamente un grupo de 60 trabajadores que laboran y que poseen un contrato indefinido, así como también otros trabajadores con plazas para un periodo determinado dicho trabajadores de una empresa en Guatemala. Para obtener datos e información sobre ambas variables se les aplicó dos instrumentos, el primer cuestionario fue elaborado detalladamente y su estructura en base a 4 dimensiones de la motivación laboral. cada uno de los datos fue ingresado a los programas de Excel y al programa estadístico a fin de procesarlos y determinar datos estadísticos. En conclusión, de acuerdo con cada uno de los resultados obtenidos, se tuvo que efectivamente existe relación entre las dos variables que se lograron estudiar, obteniendo así que, a mayor índice o nivel en cuanto a la motivación, la satisfacción laboral se incrementará, es decir, cuanto más motivado este el personal de la empresa, más satisfechos se encontrarán cada uno de los trabajadores con la misma. Por lo mismo se le recomendó a la empresa aplicar el plan que se propuso a fin de mejorar cada una de las variables estudiadas.

Santacruz (2017) la tesis se presentó con el fin de precisar cómo influye el nivel de motivación hacia el desempeño laboral del personal en un Municipio. Detallando así que la motivación laboral y el desempeño se consideran como factores fundamentales para las empresas. Siguiendo y en base a la estructura del proyecto, se tomó como tipo de investigación el tipo descriptivo. Para su correcto proceso se trabajó con 128 colaboradores funcionarios de la entidad, los cuales así mismo conformaron la muestra de estudio. Como técnica se tuvo la utilización de la encuesta, la cual a su vez se le aplicó como instrumento el cuestionario, cada una de las preguntas formuladas en el instrumento de recolección fueron redactadas como preguntas cerradas y sus alternativas de respuesta en base a la escala de Likert. De acuerdo con toda la información obtenida, se detalló y evidenció el bajo nivel de la variable motivación en los colaboradores del municipio,

lo cual a su vez se vio reflejado en las actividades laborales que se les encomienda. Además, se supo que el bajo nivel de motivación en el personal de la entidad, principalmente se debe a que, según lo percibido por los empleados, las condiciones físicas y ambientales afecta drásticamente su desarrollo laboral.

Rojas (2017) de acuerdo con el contenido del trabajo se estableció como objetivo principal diagnosticar como es que influye la motivación laboral en el desempeño del personal, en este caso de los profesores de educación superior. Para poder especificar los métodos y procedimientos en el desarrollo de la investigación, se precisó que el tipo de investigación fue de campo, así como también descriptivo. En cuanto al diseño con el que se trabajó fue no experimental, de corte transversal. En cuanto a la profundidad con el que se abordó la tesis se enfocó y se consideró un tipo de estudio explicativo y/o descriptivo. La población estipulada para el estudio fue de 130 docentes, de los cuales, para el estudio solo se tomaron a 39 docentes como parte de la muestra. En tanto la técnica empleada a fin de obtener información sobre las variables estudiadas fue la encuesta. Se aplicó como instrumento un cuestionario, el cual se constituyó con 18 interrogantes dicotómicas. El cuestionario estuvo validado por medio de un juicio de expertos. En conclusión, se pudo demostrar que, el personal no está completamente satisfecho en referencia a sus necesidades básicas, además según sus percepciones, los trabajadores no reciben capacitaciones con respecto a sus funciones laborales, así como también detallan que no existen planes en cuanto a la motivación lo que permita a su vez formarse y lograr un crecimiento en el aspecto profesional. Principalmente se detalló el rol fundamental de la motivación hacia el desempeño, lo que implica mantener a los colaboradores motivados a fin de que realicen sus funciones como docentes de manera eficiente y enfocándose siempre en el personal.

Morales (2017) la tesis se desarrolló en la empresa Gofablet. Se buscó determinar la relación que existe entre aquellos factores en cuanto a la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa antes mencionada, además de proponer estrategias las cuales promueven el incremento de los factores de motivación en el colaborador. La población fueron 17 trabajadores,

además se tomó la misma cantidad de trabajadores para que formen la muestra de estudio. De acuerdo con los resultados obtenidos se pudo detallar y crear un manual sobre todas aquellas propuestas de estrategias con el fin de mantener y afianzar los factores de motivación en la empresa. En conclusión, de acuerdo con el análisis respectivo, se tuvo que los factores de motivación influyen de intensa manera el desempeño de los colaboradores, fomentar su desarrollo correcto, detallar su importancia y afianzar el beneficio aportarán un plus al desarrollo de cada actividad a realizar.

Frías (2016) con la única intención de poder analizar ambas variables en estudio, se realizó el estudio detallado a continuación. El objetivo de la tesis fue precisar la relación entre la motivación hacia los niveles de engagement, los cuales predominan y son de mucha importancia en los colaboradores. De acuerdo con la metodología establecida en el proyecto, se tuvo que el enfoque fue cuantitativo. Se tomó como diseño de la tesis. Por la finalidad de la tesis el alcance del estudio fue correlacional. La población fue los 52 trabajadores este dato también se tomó como muestra del estudio. Los instrumentos fueron cuestionarios para el engagement se empleó el UWES y para la variable motivación se construyó un cuestionario en base a la operacionalización, se realizó un solo cuestionario el cual contenía 43 interrogantes y sus respuestas en base a la escala de Likert. Finalmente se pudo concluir que no existe relación alguna entre las variables que se lograron estudiar.

A nivel nacional

Velásquez (2017) determinó la relación entre la motivación laboral y la variable satisfacción laboral presente en los jóvenes quienes fueron participes de un Programa Laboral Juvenil. Con la intención de obtener datos precisos sobre el tema de estudio, se precisó que la muestra lo conformarían los 280 jóvenes participantes del programa es decir la totalidad de la población, el diseño fue no experimental. Así mismo se tiene que el estudio fue de tipo descriptivo como también correlacional por la finalidad de la tesis. Los datos demuestran efectivamente existen niveles altos en cuanto a la motivación laboral en cada uno de los jóvenes que participan en el Programa Laboral. y sobre la finalidad principal,

se logró establecer la relación entre las dos variables de estudio, en pocas palabras sí existe relación entre la motivación y la satisfacción.

Linares (2017) se buscó precisar la relación entre la motivación laboral y la variable desempeño laboral. De acuerdo con el contenido de la investigación se detalló que el tipo de investigación que se empleó fue descriptivo y por el objetivo general fue correlaciona. En tanto el enfoque que se presenta es cuantitativo. Así como también se señala el diseño el cual fue no experimental de corte transversal. Con respecto a la muestra, se tomaron a 48 personas. Para la obtención de información, se aplicaron dos instrumentos, los cuales fueron: test de motivación laboral y otra prueba de desempeño laboral. cabe precisar que ambos instrumentos fueron correctamente validados por tres especialistas en el tema. Una vez obtenidos, procesados y analizados los datos que se recolectaron, se pasó a realizar el análisis estadístico correspondiente, de esta manera se pudo evidenciar la relación entre ambas variables, de acuerdo con el resultado obtenido $Rho=0,806$, lo cual indicó que existe una relación la cual es directamente proporcional y asimismo positiva entre ambas variables. Esto principalmente significa que, al aumentar el valor de una de las dos variables de estudio, paralelamente la otra aumentará.

Carrasco (2018) el fin de la tesis se basó en la búsqueda y determinación de la relación entre las dos variables de estudio, motivación laboral y trabajo en equipo enfocados en el personal del área administrativa de la Universidad Alas Peruanas de la sede Pueblo Libre. El estudio se realizó tomando como base investigaciones básicas a través de un nivel descriptivo y de tipo correlacional. En cuanto al diseño se precisó una investigación no experimental de corte transversal, por medio de un enfoque cuantitativo, tomando como punto central la finalidad fundamental de la tesis realizada. Referente a la muestra del estudio, se tomó a 72 colaboradores de la Universidad. Se aplicaron cuestionarios validados, en cuanto a los resultados obtenidos se detalló que si existe relación positiva, directa y a su vez significativa entre la variable motivación laboral y la variable trabajo en equipo. Así mismo se recomendó a la Universidad en realizar una orientación en cuanto a la gestión por

competencia, lo que principalmente impulse un mejor manejo y desarrollo de los servicios administrativos en función.

Nagamine (2017) la realización de la tesis buscó determinar cómo se desarrolla la motivación laboral en cada una de las percepciones en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores del Centro Juvenil Santa Margarita. El estudio desarrollado se llevó a cabo por medio del enfoque cuantitativo, determinando que, fue de tipo descriptivo y asimismo correlacional. Con el objeto de poder precisar cada uno de los objetivos de la investigación, como instrumentos de recolección de información se empleó dos cuestionarios, los cuales se estructuraron de la siguiente manera: para la variable motivación laboral con 33 preguntas y para desempeño laboral conformaron 30 preguntas. Dichos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 26 colaboradores del centro juvenil. En cuanto se realizó el análisis correspondiente de cada uno de los resultados, se procedió a la interpretación de cada uno de los mismos, uno de ellos es, de acuerdo con Rho Spearman la correlación que existe entre ambas variables es positiva media, esto se refleja en el resultado $p=0,023$, así mismo el coeficiente de correlación dio como resultado 0,443, lo que quiere decir que son directamente proporcionales. En cuanto al nivel de significancia entre ambas variables no es precisamente lo suficiente para que la variable motivación laboral, el cual resultó 0,894, influya sobre la variable desempeño laboral, con un 0,677), esto principalmente quiere decir que evidentemente no existe o no hay incidencia de la motivación laboral en cuanto a la acepción del desempeño laboral en cada uno de los colaboradores de la Institución.

Díaz (2018) su puntual desarrollo se centró en precisar cómo es que influye la motivación laboral en la apreciación del desempeño profesional de los colaboradores de un hospital. Sobre la metodología empleada se tiene que la tesis funcionó con una base de tipo sustantiva, en cuanto a su nivel fue descriptivo y el diseño con el que se trabajó fue descriptivo correlacional, siguiendo con lo que busca desarrollar, el enfoque del estudio fue cuantitativo. Se trabajó junto con una muestra constituida por 43 profesionales de la carrera de enfermería del hospital en mención, además se supo que la técnica utilizada por el autor fue la encuesta

mediante la cual se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios debidamente validados por medio del juicio de expertos, así como también para la confiabilidad se empleó el alfa de Cronbach, el cual para ambas variables el resultado fue 0.9. de acuerdo y tomando como base los resultados correctamente analizados, se puede indicar que, si existe la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño en cada uno de los profesionales de enfermería del Hospital, esta conclusión se pudo ver reflejada en la prueba del pseudo R cuadrado, la cual a su vez expresa la manera en como depende la motivación laboral en el desempeño de los profesionales de enfermería.

A nivel local

Chavesta (2017) tuvo como finalidad diagnosticar y estimar el nivel de motivación de cada uno de los trabajadores, precisar el nivel en cuanto a la satisfacción de los clientes de un retail. y establecer si puede una de estas variables influir sobre la otra, se llevó a cabo la investigación que a continuación se resume. Con el objetivo de obtener datos e información sobre el tema indicado, se empleó como técnica la encuesta, por medio de la aplicación de dos cuestionarios los cuales estuvieron debidamente estructurados y sus respuestas formuladas bajo la escala de Likert. Cada uno de los formatos establecidos, facilitaron tanto a trabajadores como a los clientes al momento de evaluar cada variable. De acuerdo con los resultados se obtuvo que, en cuanto al nivel de motivación desarrollado en la empresa no del todo satisfactorio para los colaboradores, así mismo se tuvo que la satisfacción del cliente principalmente no es la que se esperaba. Entonces se concluyó en que, el nivel de motivación enfocado a los trabajadores de la empresa si influye drásticamente en la satisfacción del cliente, además se precisó que es posible rescatar ese pequeño índice de porcentaje que se tiene en base a la insatisfacción de las dos variables, principalmente si se pudiera conocer cuáles de todos los factores que se tienen, es sobre el cual se necesita laborar con el fin de mejorar su realización y por ende otorgar cambios que sean positivos para el Hipermercado Tottus.

Lora (2017) el objetivo principal de la tesis fue preparar estrategias sobre motivación las cuales permitan acrecentar el desempeño laboral de los

colaboradores de un juzgado. El tipo de investigación que se empleó para la tesis fue el descriptivo, así como también el no experimental y debido a la finalidad general propositiva. Se aplicó un cuestionario con el fin de saber el nivel de motivación presente en la organización y por ende su actual desempeño laboral de los colaboradores, se consideró tomar a 30 colaboradores del Juzgado a fin de conocer su percepción sobre las variables de estudio, por ello se les aplicó un instrumento de recolección de datos, el cual fue el cuestionario. El instrumento, cabe resaltar, estuvo debidamente validado y se realizó la fiabilidad de ello por medio del alfa de Cronbach a fin de asegurar su validez a través de la estadística. El instrumento constaba de 20 preguntas con respuestas bajo la escala de Likert. En conclusión, se tuvo que, de acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo precisar que la motivación que se imparte en la organización juega un papel fundamental hacia el desempeño general de los colaboradores, esto quiere decir que para los trabajadores la variable motivación laboral importa mucho.

Salas y Salazar (2018) la principal finalidad de la tesis desarrollada fue establecer si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de colaboradores de una organización. La investigación se realizó bajo un tipo descriptivo y por el objetivo principal correlacional, ya que el contenido del estudio se desarrolla una descripción ardua de las cualidades de ambas variables para que después se desarrolle la relación. Los métodos empleados fueron el método inductivo a fin de llegar al punto general y el deductivo a fin de lograr determinar las ideas secundarias. Se hizo uso de la técnica de la encuesta, y se aplicó un cuestionario como instrumento, las 19 preguntas tenían alternativas de respuesta las cuales fueron estructuradas por medio de la escala de Likert. La muestra tomada para el desarrollo del estudio fueron los 12 trabajadores de la empresa. De acuerdo con cada uno de los resultados obtenidos, se tuvo que, el nivel de motivación que se desarrolla en la empresa es un nivel medio, ya que se puede apreciar que algunos factores externos están afectando directamente hacia la variable estudiada, en cuanto al nivel de desempeño laboral, también se evidencia un nivel medio esto se debe a que el personal no estaría recibiendo capacitaciones ni talleres para mejorar sus índices de productividad ni tampoco afianzar sus habilidades. En cuanto a la correlación, se precisó que, si existe una relación entre

ambas variables de estudio, a medida que aumente la motivación laboral, aumentará paralelamente el desempeño laboral en el personal de la empresa. Para que esto ocurra, se recomendó aplicar la propuesta estructurada por el estudio realizado.

Idrogo (2017) la investigación se realizó con el objetivo principal de elaborar una adecuada estrategia sobre motivación la cual estuvo enfocada en dinámica del proceso que favorezca a la satisfacción del personal de una institución del sector público ubicado en la ciudad de Chiclayo. Se hizo uso del tipo descriptivo además por el objetivo del estudio fue propositiva. Se trabajó en base a una población de 35 colaboradores. Se aplicaron dos cuestionarios debidamente estructurados en base a las variables en estudio, se tomaron como base “Escala de motivación” y la “Escala de Satisfacción Laboral CL-SPC”. Una vez aplicados los cuestionarios, se recabó la información que se necesitó, la cual fue analizada, procesada y sustentada. Así mismo se optó por establecer algunas soluciones a los problemas que se evidenciaron. Finalmente se pudo concluir que, 96.9% del personal encuestado determinó que en la institución se presenta un nivel moderado en cuanto a la motivación. También se tuvo que el 3.12% indicó presentar una motivación alta. En cuanto a la satisfacción, el 68.75% revela que en nivel de satisfacción es regular y el 6.25% insatisfacción laboral. En tanto, la relación que se presenta entre ambas variables es positiva, por ello si se llegase aplicar la estrategia de motivación propuesta en el estudio, contribuirá a mejorar la satisfacción laboral.

Requejo (2018), el estudio realizado se desarrolló con la finalidad de proponer y aplicar algunas estrategias enfocadas en la motivación laboral a fin de incrementar el desempeño laboral en una entidad del sector público. El tipo de investigación en el que se desarrolló fue el tipo experimental por medio de un diseño pre – experimental. Para la recolección de información se le aplicó un cuestionario el cual contenía 20 interrogantes, las que estuvieron estructuradas por medio de 3 dimensiones. La muestra con la que se trabajó y se aplicó el cuestionario fueron a los 52 trabajadores de la institución. El instrumento aplicado estuvo correctamente validado por especialistas en el tema y para la confiabilidad se desarrolló un

respectivo análisis estadístico el cual fue coeficiente Alfa de Cronbach, el cual asimismo dio como resultado 0,886. Por tanto, se pudo concluir lo siguiente: la motivación laboral efectivamente repercute en el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de la Victoria.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de motivación laboral

Chiavenato (2016) explica que el concepto de motivación es abordado desde inicios de los años 1800, de manera general es abordado por los psicólogos y se orienta a estudiar los disparadores y motivos que encuentran las personas para realizar algunas actividades.

De acuerdo con Alles (2008) la motivación tiende a estar relacionada a aspectos netamente psicológicos, que ocurren dentro de los impulsos humanos que te llevan a ser mejor.

La motivación es un impulso interno para satisfacer una necesidad insatisfecha (y la voluntad de lograr (Alles, 2008).

En este sentido Bisquerra (2016) destaca que muchos autores generan diferentes puntos de vista de la motivación, algunos indican que la motivación se construye en base a percepciones individuales, y otros se base en percepciones grupales.

Los autores Hellriegel y Slocum (2016) explican que la motivación implica determinar si los colaboradores se mueven a realizar los objetivos organizacionales en base a estímulos internos y en base a estímulos externos.

De acuerdo Robbins y Judge (2016) la motivación tiene que ver con el grado que un individuo manifiesta ganas de querer hacer algo, demostrando eficiencia y orientación al logro.

Desde un punto de vista de la psicología la motivación también se puede basar en base a un tipo de personalidad y temperamento propio de las personas (Robbins y Judge, 2016)

La óptica de la gestión de personas considera a la motivación en una función propia del área de gestión de personas. Todas las áreas de recursos humanos deben orientarse a medir el nivel de motivación que presentan los colaboradores durante un periodo determinado. La motivación debe ser una actividad constante que se oriente a que los colaboradores encuentren los motivos suficientes para realizar las actividades que propone la empresa (Alles, 2008).

Robbins y Judge (2016) establecen que en gran parte un desempeño adecuado de los colaboradores depende mucho del nivel de motivación que evidencian los empleados, además también tiene que ver con el grado de compromiso que tienen los colaboradores.

Alles (2008) va un poco mas allá de la motivación laboral, y explica que no solo basta con tener empleados motivados, sino que también es necesario que la motivación este acompañada con una correcta capacitación de los colaboradores, orientada a fortalecer habilidades de los colaboradores.

1.3.1.1. El ciclo motivacional

Chiavenato (2016) explica que el ciclo motivacional, tiene una serie de pasos que permiten obtener como producto o input un cierto nivel de motivación. El ciclo motivación empieza cuando se reconoce dentro del individuo una serie de necesidades que se validan por la ausencia de un elemento físico o la carencia de un evento psicológico. La validación de necesidad genera un estado de animo de ansiedad, estrés, tensión e insatisfacción, que genera ciertos desequilibrios emocionales, que generan ciertos impulsos orientados a mejorar el estado de animo.

Desde un punto de visa psicológico, la motivación mueve y dirige ciertos comportamientos hacia el logro de los objetivos individuales. La siguiente parte del

ciclo motivacional termina con la consecución y saciedad de las necesidades iniciales. Se debe tener en cuenta que las necesidades nunca pueden ser saciadas por completo, por lo tanto, irán apareciendo nuevas necesidades, con nuevos niveles y complejidades. El autor señala que las necesidades cambian de acuerdo con las edades del individuo, por lo tanto, los ciclos motivacionales y los niveles de motivación pueden variar en los individuos.

Se indica que los ciclos motivacionales varían, y se vuelven mas especializados a lo largo de la vida del individuo y se relacionan con sus niveles de aprendizaje. Los comportamientos generados por la motivación se vuelven mejores y se hacen complejos a medida que se cumple con la satisfacción de necesidades.

Chiavenato (2016) explica con detenimiento que cuando los individuos no logran satisfacer las necesidades iniciales del ciclo motivacional, esto genera ciertos niveles de frustración, lo que implica que las personas encuentren niveles de desmotivación. La desmotivación se puede describir con un estado de animo negativo, el cual se caracteriza por no tener impulsores que se orienten a conseguir los objetivos planteados.

Las organizaciones deben tener en cuenta los niveles de motivación que tienen sus colaboradores y deben aplicar estrategias para que sus colaboradores puedan satisfacer en todo sentido sus necesidades. Es necesario que las organizaciones motiven a sus colaboradores a través de estrategias de compensación, las cuales son las principales, siendo el salario el principal elemento para satisfacer necesidades fisiológicas. También es necesario que la motivación se exprese en otros atributos que permitan a los colaboradores satisfacer necesidades individuales y personales, como lo son el crecimiento personal, la mejora de competencias, la posibilidad de realización, etc.

1.3.1.2. Teoría de los factores Herzberg

Chiavenato (2016) argumenta que la teoría de los dos factores de Herzberg, es una teoría que permite definir las diferentes interacciones que tienen los

colaboradores en una organización y que permiten verificar el grado de motivación que sienten los colaboradores.

Factores higiénicos: Chiavenato (2016) establece que los factores higiénicos, se relacionan con todo aspecto o estímulo que aplica la organización con el fin de motivar a los colaboradores. Estos estímulos que gestiona la organización pueden ser el salario, u otro programa o actividad que se gestionada desde afuera del individuo, en este caso gestionado desde la organización.

Factores motivacionales: Chiavenato (2016) explica que los factores motivacionales son propios de los seres humanos, y se manifiesta cuando los colaboradores encuentran motivos suficientes para realizar un trabajo de calidad. Ente sentido los factores motivacionales se forma en base a valores como amor al trabajo, y sobre todo en una competencia de orientación hacia los objetivos organizacionales.

De acuerdo con Chiavenato (2016) los factores motivacionales, genera que una persona, sienta gusto y satisfacción por realizar tareas sin necesidad de recibir un incentivo externo. En este sentido las personas encuentran satisfacción cuando obtiene tareas que desafían su status quo.

De acuerdo con diversos estudios, se evidencia que los empleados motivados, tienden a realizar las tareas laborales en una mejora manera. Si las organizaciones se muestran preocupados en realizar diferentes actividades que contribuyan a mejora la motivación, se puede lograr por consecuencia un mejor nivel de desempeño laboral (Chiavenato, 2016).

De acuerdo Cid (2016) los factores que motivan son:

Progreso: de igual manera la organización debe orientarse a mantener un progreso permanente de los colaboradores dentro de la organización.

Reconocimiento: son las actividades que ejecuta la organización para distinguir el trabajo bien realizado y bien ejecutado dentro de la organización. La organización en todo momento debe establecer criterios de medición para reconocer trabajos de calidad. La empresa debe divulgar los resultados bien ejecutados por los colaboradores. El reconocimiento permite que los colaboradores incrementen sus motivos para obtener mejores resultados.

Responsabilidad: el desarrollo de las diversas funciones que establecen los documentos organizacionales debe promover en cierta medida que el colaborador adquiera nuevas responsabilidades cada vez que va creciendo dentro de la vida laboral.

Logros: tiene que ver con la percepción y el grado en que las tareas que se ejecutan dentro de la organización promueven un crecimiento profesional o personal.

Crecimiento: en todo momento la organización debe verificar que las tareas que se ejecutan dentro de la organización permiten mejorar la calidad de vida de los colaboradores, así como también permite mejorar las condiciones de empleabilidad de los colaboradores.

Calidad de la supervisión: La supervisión ejerce un efecto evidente en la motivación de los colaboradores. Cuando la función de la supervisión solo dedica a brindar retro alimentación no se obtienen niveles altos de motivación. El supervisor en todo momento debe mostrarse como un acto orientado a verificar el logro de objetivos, y sobre todo a brindar el apoyo necesario para lograr las tareas encomendadas

Salario: es la compensación económica que recibe el colaborador en base a los esfuerzo físicos o psicológicos que realiza como parte de la jornada laboral. En este sentido se puede afirmar que el salario es el principal factor que genera motivación extrínseca, para un incremento significativo, el salario tiene que ser adecuado y tiene que ser igual que el promedio de mercado o sobre el mercado.

Los incentivos: todos aquellos factores que provee la empresa para promover un trabajo adecuado. Desde un punto de vista organizacional existen incentivos económicos que se sitúan como estímulos salariales, también existen otros tipos de incentivos que no son monetarios, y se dan cuando los colaboradores reciben subvenciones para estudios, seguros de salud, y otras actividades orientadas a motivar el desempeño de los colaboradores.

Los incentivos tienen como finalidad motivar los esfuerzos de los colaboradores, hacia el logro de un desempeño destacado. El incentivo promueve la motivación, la productividad, permite la retención y fidelización de los colaboradores, mejora el grado de compromiso, permite a la organización destacarse como una empresa importante, permite atraer perfiles de puestos interesantes, permite el ahorro de costos de selección y convocatorias.

Políticas y administración de la compañía: Se debe tener en cuenta que cuando las organizaciones tienen muchos documentos que normalizan el actuar de los colaboradores se incrementa la percepción de desmotivación.

Condiciones laborales: se encuentran conformadas por los aspectos físicos y materiales que generan condiciones adecuadas de trabajo. Las condiciones laborales no solo deben abocarse a cuestiones de mobiliario, sino que también deben tener en cuenta aspectos intangibles, como niveles de liderazgo, armonía y bienestar.

Condiciones de Seguridad: es la sensación de protección física y psicológica que brinda la organización para el trabajador. Es necesario que en todo momento la organización se preocupe por brindar un plan de seguridad y salud en el trabajo.

Condiciones Higiénicas: en todo momento la organización debe garantizar la salud de los colaboradores, a través de la descontaminación de los ambientes y en todo momento buscar condiciones de salud en el trabajo

Condiciones Estéticas: los colaboradores deben trabajar dentro de ambientes estéticamente organizados, que permitan obtener una respuesta de orden con el fin de mejorar la motivación laboral.

Condiciones Ergonómicas: Es necesario que la altura de las mesas y sillas, computadoras, estén diseñadas con el fin de minimizar el estrés físico de cabeza, cuellos y manos. Las condiciones ergonómicas se orientan al

Condiciones de Bienestar: La organización debe velar por el sentimiento de bienestar que manifiestan los colaboradores al momento de trabajar, se deben gestionar todos los aspectos que generan interacciones con los colaboradores. Además, en todo momento los horarios deben ser flexibles, en función de las necesidades de los colaboradores. Además, la organización debe garantizar un periodo vacacional pagado con el fin de garantizar una reposición de energía y motivación de los colaboradores.

Relaciones con los compañeros: Es necesario que los colaboradores desarrollen relaciones sanas entre los miembros de la organización. Se basan en condiciones de aceptación de opiniones, libertad de elección y comunicación en diferentes niveles organizacionales.

1.3.2. Satisfacción laboral

Hellriegel y Soclum (2016) establecen que la satisfacción laboral tiene que ver con un conjunto de sensaciones y sentimientos que presentan los colaboradores producto de la interacción con los elementos de la organización.

La satisfacción laboral tiene que ver con las actitudes que muestran los colaboradores hacia el empleador, la satisfacción laboral se demuestra cuando los colaboradores expresan deseos y motivaciones positivas hacia el centro laboral.

De hecho, para una persona la actitud que ha asumido hacia su trabajo, desde cualquier aspecto de su carrera es considerada una actitud compleja hacia el trabajo en su conjunto, por lo cual este resultado es total (Robbins y Judge 2016).

La satisfacción laboral se expresa en ciertos grados de comodidad que manifiestan los colaboradores con el centro laboral (Robbins y Judge 2016).

Por otro lado, cuando los colaboradores no se encuentran satisfechos con el trabajo, se manifiestan ciertas aversiones para ir a laborar, también se muestran rotaciones de personal, ausencias e incluso desvinculaciones de los colaboradores (Robbins y Judge 2016).

Hellriegel y Soclum (2016) precisan que la satisfacción laboral es un conjunto de afirmaciones emocionales que experimenta de manera individual cada colaborador dentro de la organización. Es necesario precisar que cada colaborador puede expresar diferentes grados de conformidad y satisfacción con el trabajo.

1.3.2.1. Importancia de la satisfacción laboral

Hellriegel y Soclum (2016) establecen que la satisfacción laboral es un estadio que manifiestan los colaboradores cuando perciben que las gestiones que realiza la organización se enfocan en preservar el cuidado físico y mental de los colaboradores.

Robbins y Judge (2016) establecen que el rastreo de los niveles de satisfacción laboral debe ser seguidos por las áreas de gestión de personas con el fin de identificar en todo momento las percepciones que tienen los colaboradores con respecto a la gestión de diferentes elementos. Entre estos elementos se tienen el grado de liderazgo y los diferentes recursos que ejecuta la organización.

Robbins y Judge (2016) indican que cuando las organizaciones logran ciertos niveles de satisfacción en sus colaboradores se puede incrementar con creces el desempeño laboral de los colaboradores, incrementado las motivaciones y las formas de realizar el trabajo, orientado todo sentido a una mejora significativa.

1.3.2.2. Factores que afectan la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2016) exponen que los factores que afectan la satisfacción laboral son los siguiente:

Condiciones favorables de trabajo

Este factor tiene que ver con las condiciones físicas donde los colaboradores realizan las labores del día, en este sentido se hace necesario que los ambientes físicos de las oficinas se encuentren limpios, iluminados y que tenga una temperatura agradable. Además, se debe tener en cuenta que los muebles deben ser ergonómicos, y los recursos tecnológicos deben orientarse a realizar un trabajo ágil y exacto. (Robbins y Judge 2016, p. 133).

Sistema de promociones y ascensos

Todo ser humano tiene una necesidad intrínseca de ser mejor cada día, además desde un punto de vista de necesidades, los seres humanos se sienten satisfechos cuando perciben que las labores que realizan los perfeccionan dentro de los aspectos profesionales. (Robbins y Judge 2016, p. 134)

Para aumentar la sensación de satisfacción laboral, las organizaciones deben otorgar tareas significativas donde los colaboradores tengan las oportunidades de proponer mejoras e intervenir con opiniones para el desarrollo de proyectos.

Además, la organización debe orientarse a mejorar a las competencias generales que tienen los colaboradores, mediante la implementación de talleres, capacitaciones y entrenamientos.

Además, la organización debe garantizar que los colaboradores que cumplan con ciertos requisitos puedan seguir escalando puestos en la escala organizacional, a través de ascensos y promociones (Robbins y Judge 2016)

Sistema de recompensa justas

Todo trabajo físico o intelectual debe ser recompensado, cuando los colaboradores perciben que sus esfuerzos físicos o intelectuales son reconocidos a través de una recompensa o compensación, se incrementa la satisfacción laboral (Robbins y Judge 2016, p.135).

Las recompensas se pueden clasificar a través de otorgamientos de incentivos económicos son lo es el sueldo o la remuneración mensual. Además, las recompensas se pueden constituir a través de la entrega de bonos o recompensas variables. La revisión de las teorías también encuentra que la recompensa puede ser expresada verbalmente a través de reconocimientos, premios, y saludos públicos.

Satisfacción con la supervisión

La supervisión es el acto que aplican los líderes o supervisores de la organización el cual consiste en verificar el logro de los objetivos planificados. En relación con la satisfacción laboral, si los supervisores o líderes solo se limitan a criticar el trabajo realizado, la percepción de satisfacción puede decaer. Es necesario que en todo momento los líderes de la organización se orienten a brindar el soporte necesario para el desarrollo adecuado del trabajo, esto implica que cuando se necesite ayuda u orientación el líder o supervisor se encuentre presto a brindar su apoyo incondicional (Robbins y Judge 2016, p. 136).

Satisfacción con el salario

La organización debe garantizar otorgar una proporción justa de unidades económicas por los esfuerzos físicos y psicológicos que realizan los colaboradores. Es necesario que el salario que es producto del trabajo y desarrollo que realizan los colaboradores sea igual o en promedio al mercado laboral con el fin de incentivar la satisfacción laboral de los colaboradores. (Robbins y Judge 2016, p. 136).

1.4. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), sostienen que las investigaciones se justifican de manera teórica, cuando los estudios encuentran teorías científicas, validadas a nivel internacional, que permiten construir dimensiones e indicadores de las variables con el fin de obtener los niveles cuantificados de las variables.

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), exponen que las investigaciones son justificadas desde un punto de vista metodológico, cuando se aplican metodologías que guardan relación con criterios de rigor científico.

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) proponen que los estudios deben mejorar las condiciones de un problema de una realidad, en esta lógica la tesis permite encontrar las causas desde un punto de vista de motivación que permiten generar sensaciones agradables o satisfacciones en los colaboradores, con el fin de mejorar productividad o rendimiento.

1.6. Hipótesis

H1: Si existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018.

H0: No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel de motivación que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018.

Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018.

Caracterizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de carácter descriptiva porque describe el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Motupe, así como también, se orienta a identificar los factores que permiten generar motivación en los colaboradores de Mibanco Motupe.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) los niveles descriptivos son los más usados en los enfoques cuantitativos y se encarga de encontrar las realidades de la variable, en un contexto de un fenómeno.

La presente investigación fue de carácter correlacional, porque se enfocó en establecer el grado de relación que presentan las variables motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de Mibanco Motupe.

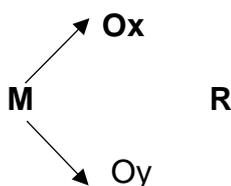
Los estudios correlacionales tienden a determinar las formas de cómo se relacionan las dimensiones de las variables de investigación en una realidad objetiva y existente. (Hernández et al, 2010 p.81)

Diseño de la investigación

La presente investigación tuvo un tipo de diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables de investigación.

Para Kerlinger y Lee (2002) los no experimentos no generan cambios bruscos en la variable de estudio.

Diseño de la investigación



Donde:

M = Muestra

O_x = VI: motivación laboral

O_y = VD: Satisfacción laboral

r= es el coeficiente de correlación entre O_x y O_y.

2.2. Población y muestra

Tamayo y Tamayo (2003) expone que el conjunto de elementos que componen la realidad problemática, y que pueden ser intervenidos para el levantamiento de datos, se le conoce como población.

Para el estudio de las variables de investigación, se tomará como universo poblacional al total de colaboradores que laboran en Mibanco Motupe, los cuales hacen un total de 30 colaboradores.

Numero	Porcentaje	Cargo
1	3%	Gerente
1	3%	Jefe de negocios
16	53%	asesores de negocios auxiliares de banca de servicio
2	7%	
10	33%	auxiliares de cobranza
30	100%	

Muestra

Tamayo y Tamayo (2003) explica que cuando los universos son muy amplios, se puede sacar una pequeña porción de elementos para ser estudiados, esta porción de elementos se le conoce como muestra.

Debido a que el universo de estudio es bastante finito y poco medible, se tomó el total de la población para la aplicación de los cuestionarios.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: motivación laboral

Chiavenato (2016) explica que el concepto de motivación es abordado desde inicios de los años 1800, de manera general es abordado por los psicólogos y se

orienta a estudiar los disparadores y motivos que encuentran las personas para realizar algunas actividades.

Variable dependiente: satisfacción laboral

Hellriegel y Soclum (2016) establecen que la satisfacción laboral tiene que ver con un conjunto de sensaciones y sentimientos que presentan los colaboradores producto de la interacción con los elementos de la organización.

Tabla 1
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
Motivación laboral	Factores Higiénicos	Condiciones físicas	1	Encuesta Cuestionario
		Salario	2	
		Beneficios Sociales	3	
		Políticas de la empresa	4	
		Estilo de supervisión	5	
			6	
			7	
	Factores motivacionales	Relaciones organizacionales	8	
			9	
			10	
			11	
		Puesto	12	
		Tareas	13	
		Deberes	14	
			15	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento	
Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	Significancia de las tareas	1	Encuesta / Cuestionario	
		Necesidades	2		
	Sistema de recompensas justas	Políticas de reconocimiento	3		
		Trabajo bien hecho	4		
	Satisfacción con el salario	Promedio salario			5
			Satisfacción de		6
			necesidades		7
	Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos	Habilidades			8
			Sistema de promociones		
	Condiciones favorables de trabajo	Materiales de oficina			9
					10
			Oficina		11
	Satisfacción con la supervisión	Liderazgo			12
Motivación			13		

Fuente: elaboración propia

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

Técnicas de recolección de datos:

Se utilizó la técnica de la encuesta. Fernández (2004) explica que, para el tratamiento de datos cuantitativos, la formulación de preguntas con una posible escala de respuestas es la mejor opción con el fin de estandarizar los datos recogidos y sobre todo permite el análisis de datos.

Instrumentos de recolección de datos

Guerra (2007) establece que el cuestionario es la materialización de la encuesta, la cual se encarga de comprobar los datos de una realidad problemática. Para el presente estudio se elaboró de manera manual los cuestionarios de investigación, tomando en cuenta los constructos de las teorías expuestas por el investigador. Debido a que el investigador ha desarrollado de manera manual la operacionalización de la variable, se ha incluido la validación de 3 expertos para mejorar la redacción de los reactivos.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Las 23 preguntas fueron confiables a través de una prueba piloto de 3 elementos muestrales, obtienen un indicador de alfa de cronbach de 0.835

2.5. Método de análisis de datos

Debido al enfoque cuantitativo de los datos y debido a la orientación de contrastación de hipótesis y resolución de conclusiones, el trabajo sigue el método deductivo. El investigador encontró las teorías que explican las variables de estudio, encuentra generalidades de las teorías, en base a la recolección de datos se encontraron particularidades de la realidad problemática, las cuales son enfrentadas con las teorías y los antecedentes, llegando de esta manera a conclusiones

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos utilizados fueron los siguientes:

Confidencialidad “el estudio asegura la protección de la integridad de la empresa, y/o personas que participan como informantes en el desarrollo de la

investigación”. (Fernández, Hernández, 2014): En relación con este aspecto ético se consideró la información confidencial de los colaboradores del Banco.

Objetividad y veracidad “criterio mediante el investigador hace un análisis de acuerdo con criterios técnicos e imparciales” (Fernández, Hernández, 2014), frente a esta realidad el estudio tomó en cuenta la institución donde desarrolla el estudio, consignando datos reales y fidedignos para el estudio con discapacidad intelectual o del desarrollo, las familias y las organizaciones.

2.7. Criterios de rigor científico

Fernández, Hernández (2014), afirma que “es el rigor científico e intelectual que se aplica al control de calidad, contrastación y manejo de información, mediante un método estadístico y científico”, en ese sentido se consideró la Correlación de Pearson respectivamente, debido a que ayudo a contrastar la hipótesis.

Confiabilidad

De acuerdo con Fernández, Hernández (2014), “Se desarrolla el estudio mediante el cálculo estadístico para la determinación del nivel de consistencia con respecto a los instrumentos”, en este contexto se aplicó confiabilidad como el Alpha de Cronbach, para verificar su aplicabilidad, así mismo la correlación de Pearson para contrastar la hipótesis.

Neutralidad

De acuerdo a Fernández, Hernández (2014), “el estudio hace un análisis mediante la imparcialidad tanto con el personal y la institución donde se desarrolla la investigación respectivamente”, en el desarrollo de la investigación y la solución de los objetivos se ha considerado las respuestas de los cuestionarios tal y como se perciben dentro de la agencia del Banco.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Tabla 3

Las herramientas y mobiliario de la empresa me permiten desarrollar mi trabajo con calidad

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	13,3
Totalmente de acuerdo	26	86,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

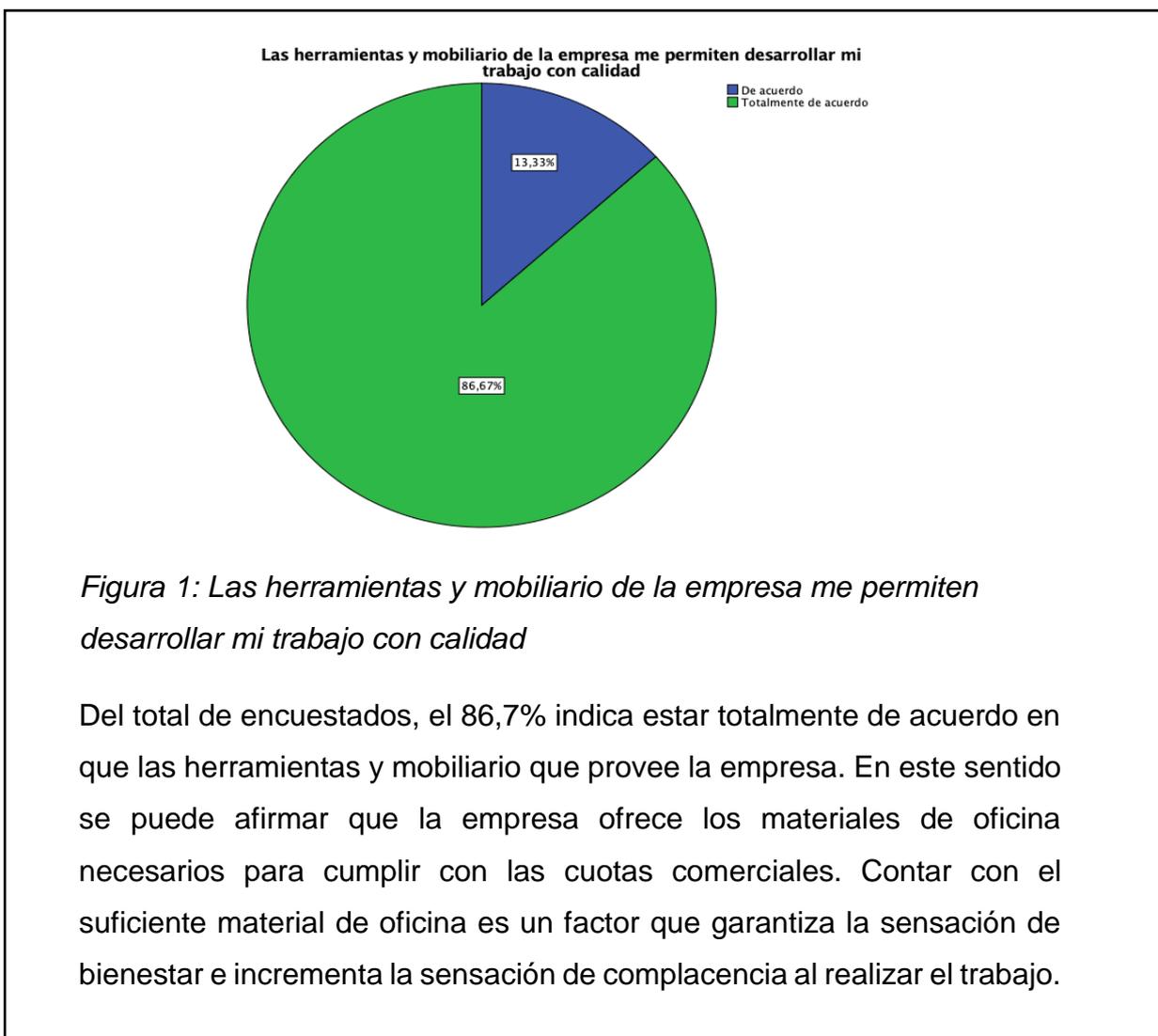


Tabla 4

El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	17	56,7
Totalmente de acuerdo	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

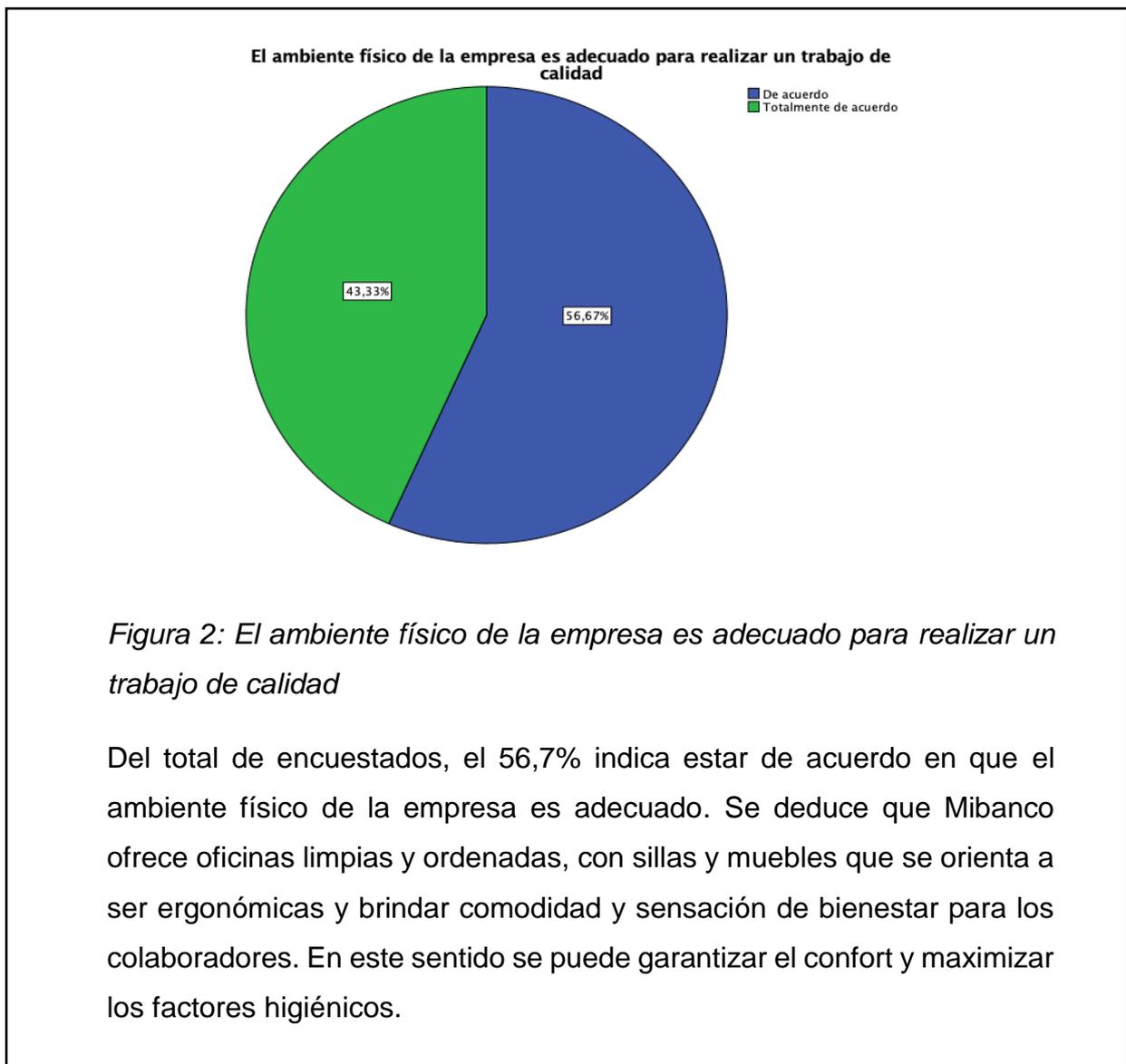


Tabla 5

El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	17	56,7
Indiferente	6	20,0
De acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

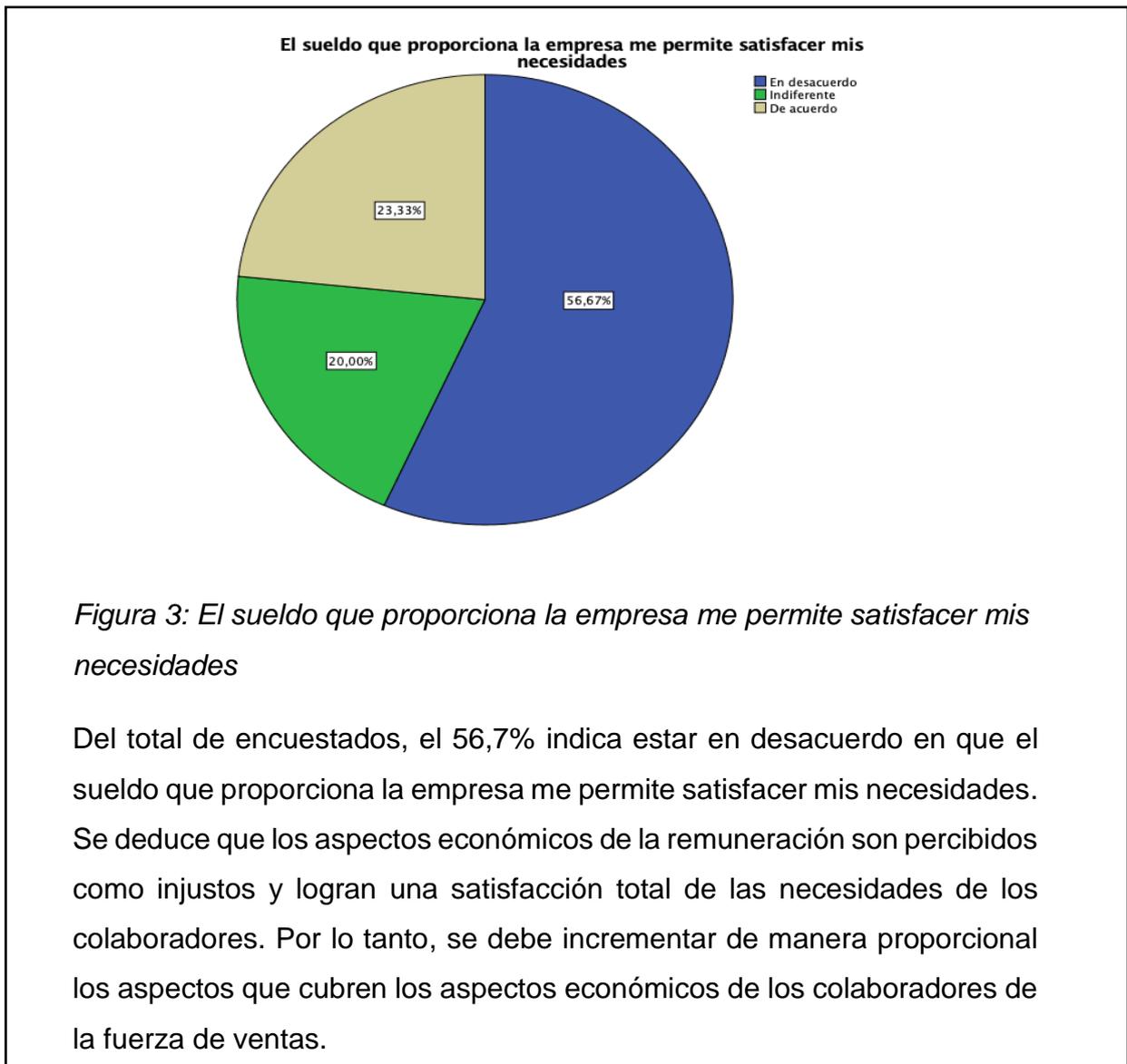


Tabla 6

El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	23,3
En desacuerdo	23	76,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

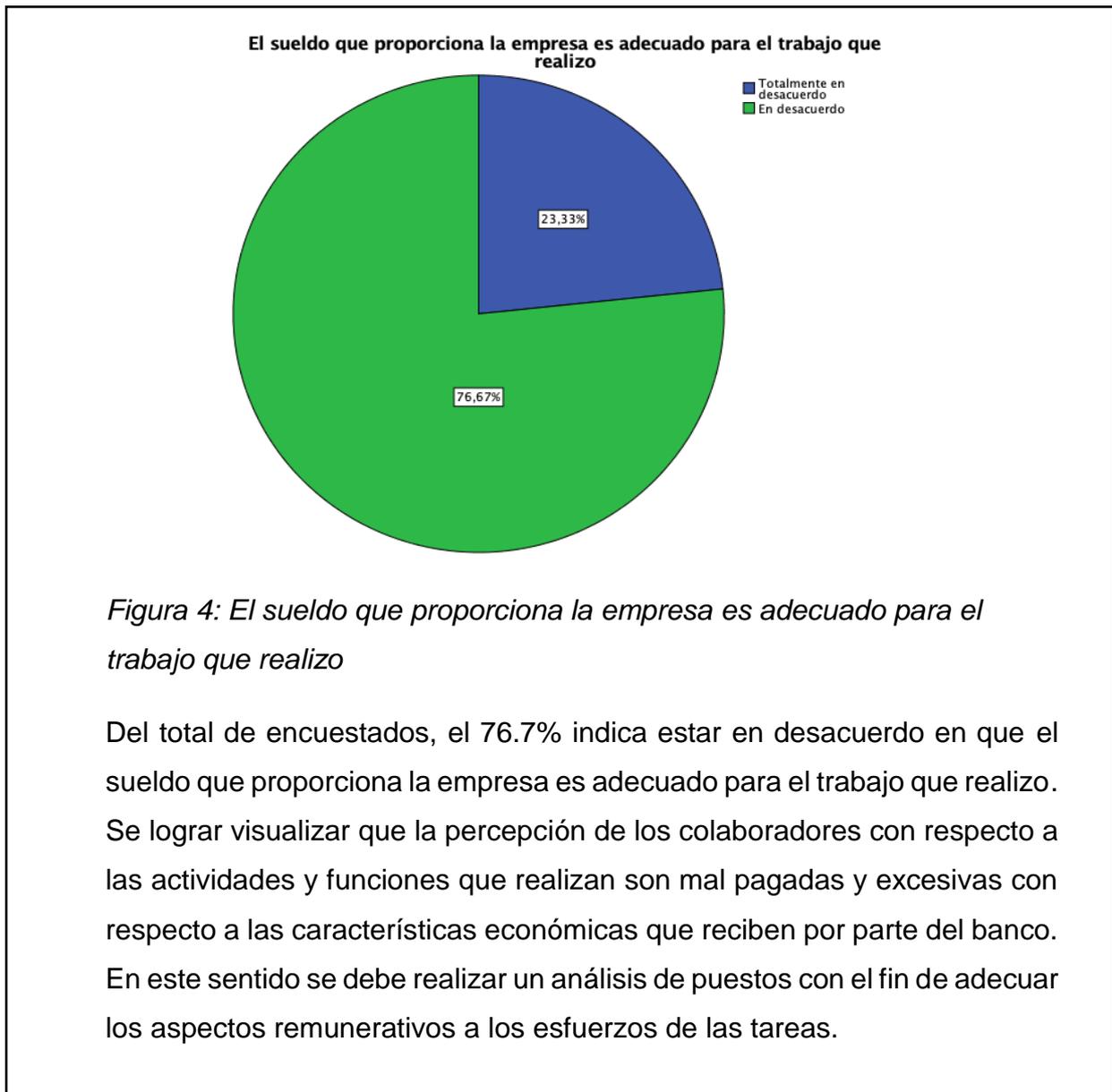


Tabla 7

Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	13	43,3
De acuerdo	7	23,3
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

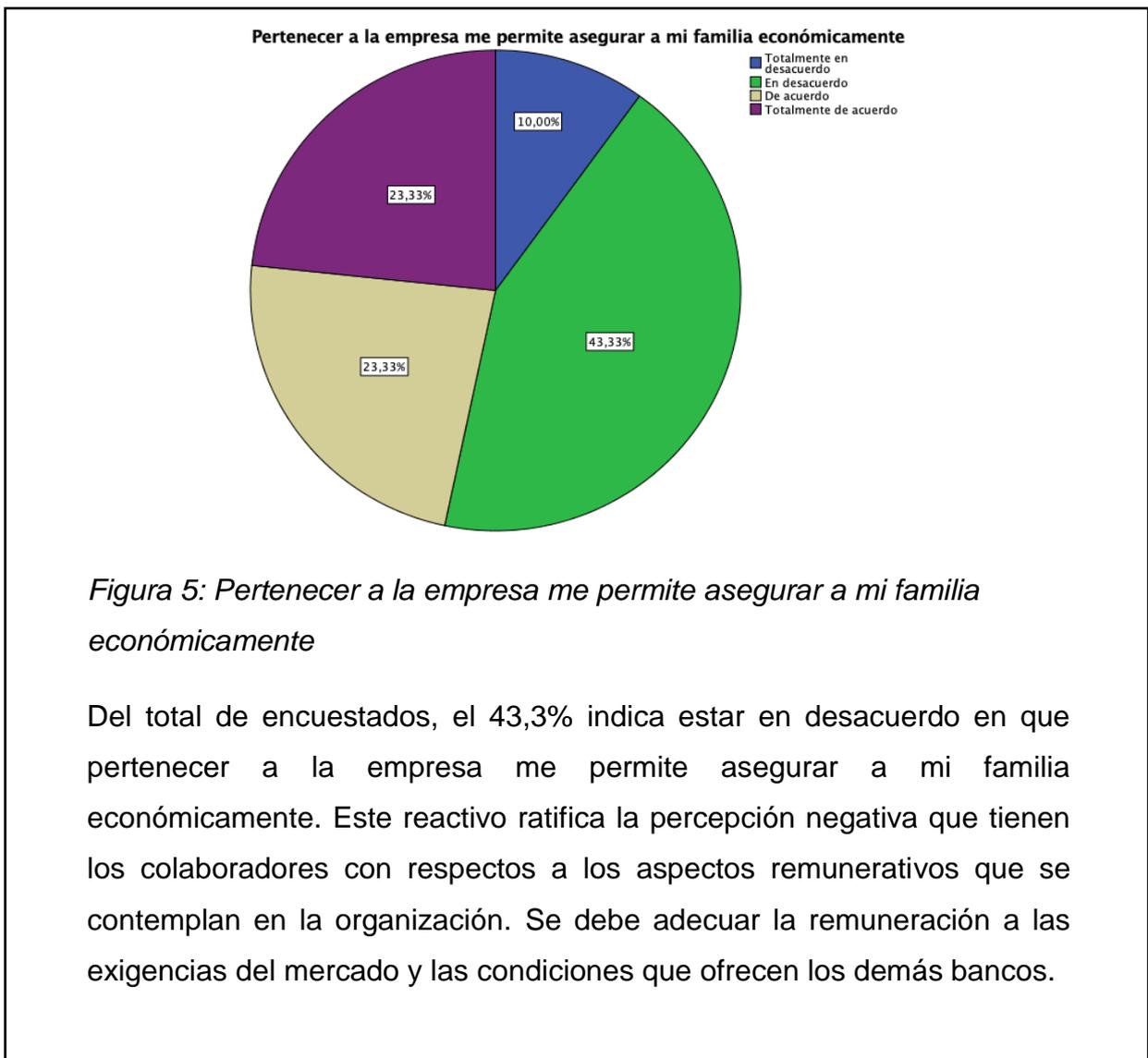


Figura 5: Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente

Del total de encuestados, el 43,3% indica estar en desacuerdo en que pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente. Este reactivo ratifica la percepción negativa que tienen los colaboradores con respecto a los aspectos remunerativos que se contemplan en la organización. Se debe adecuar la remuneración a las exigencias del mercado y las condiciones que ofrecen los demás bancos.

Tabla 8
La empresa promueve mi progreso laboral

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	23	76,7
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

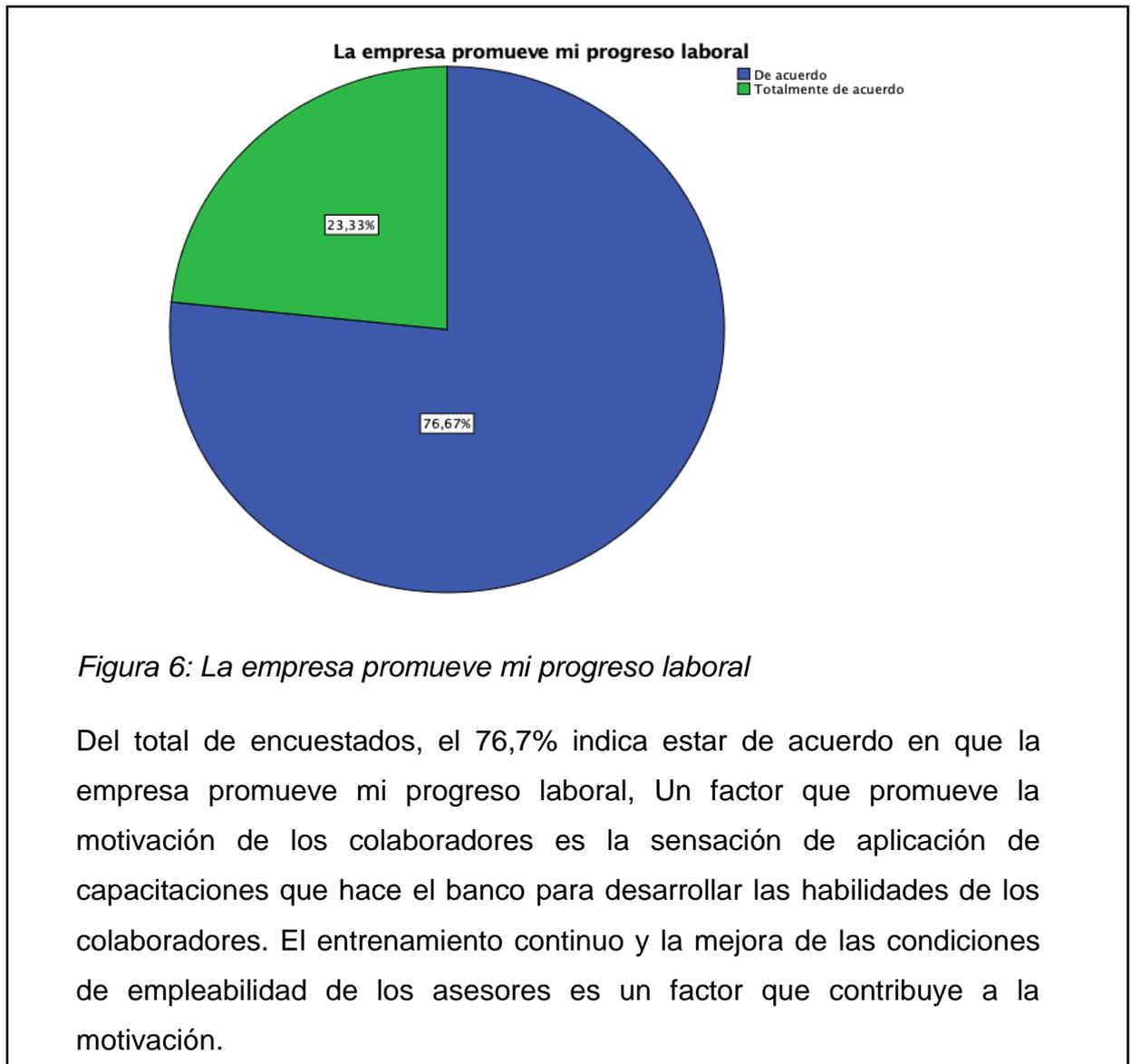


Tabla 9

En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	6,7
Totalmente de acuerdo	28	93,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario



Tabla 10
En la empresa se premia el trabajo bien hecho

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	10,0
Totalmente de acuerdo	27	90,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

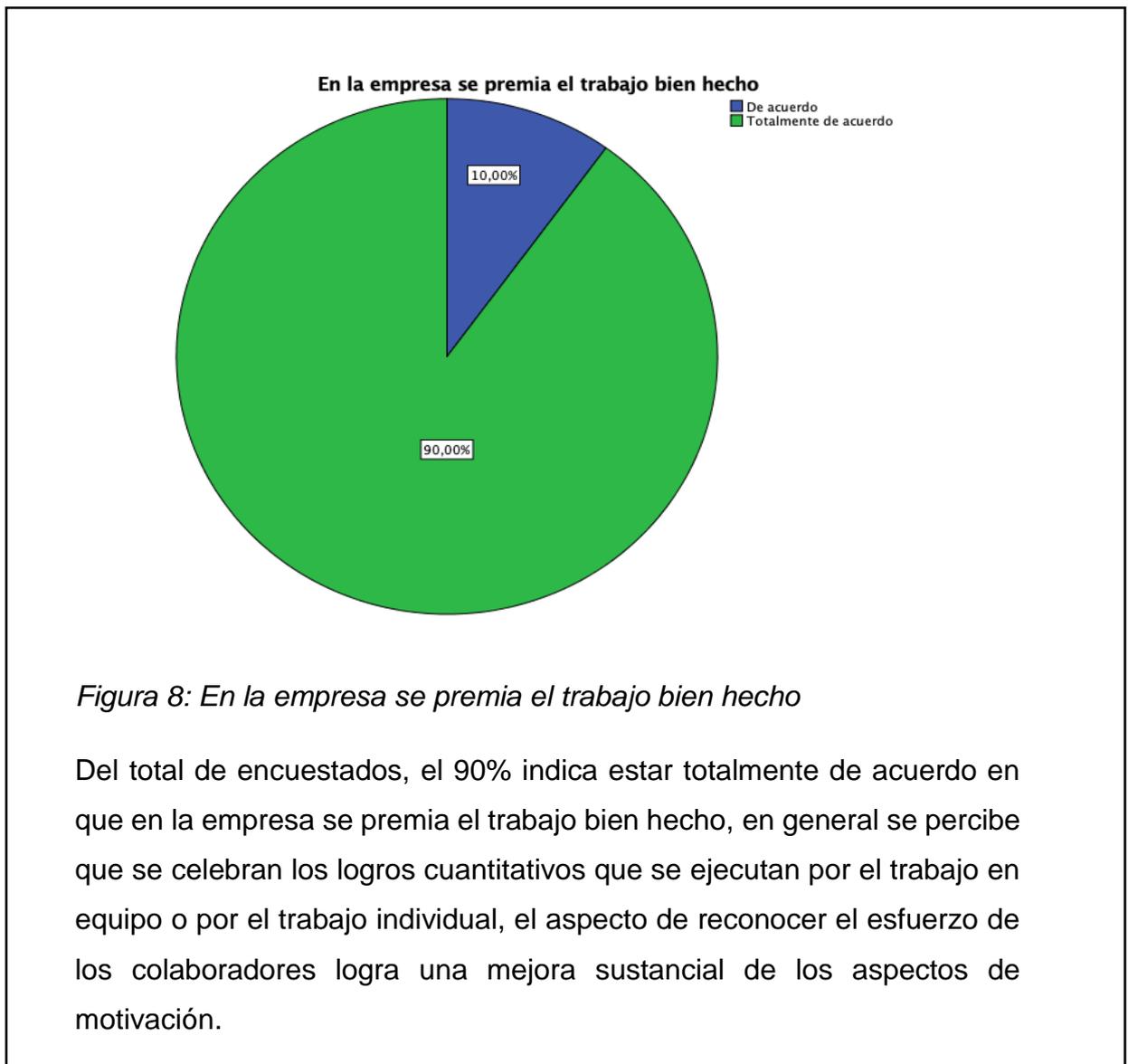


Tabla 11

Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	23,3
Indiferente	4	13,3
De acuerdo	13	43,3
Totalmente de acuerdo	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

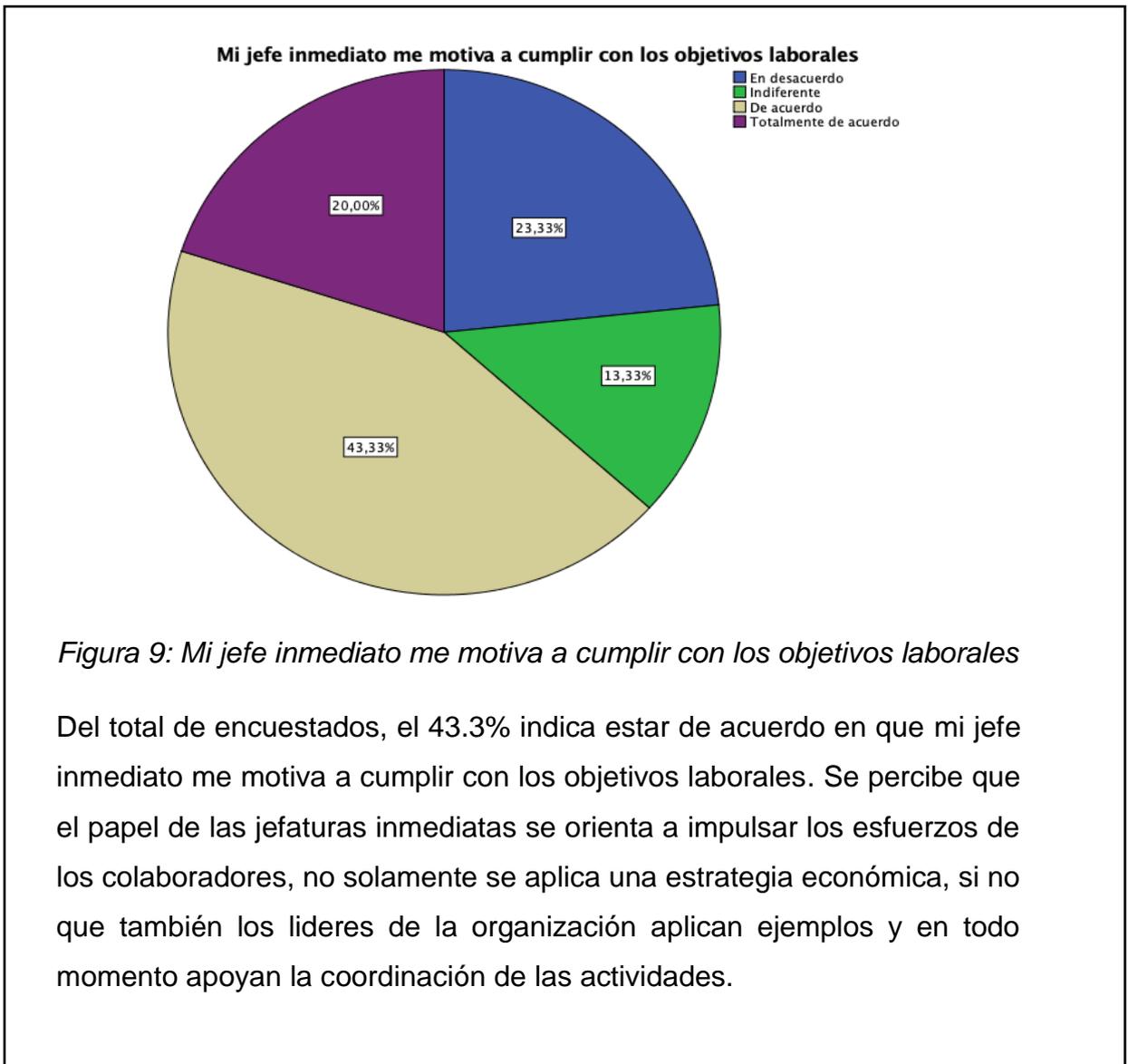


Tabla 12
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	16,7
Totalmente de acuerdo	25	83,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

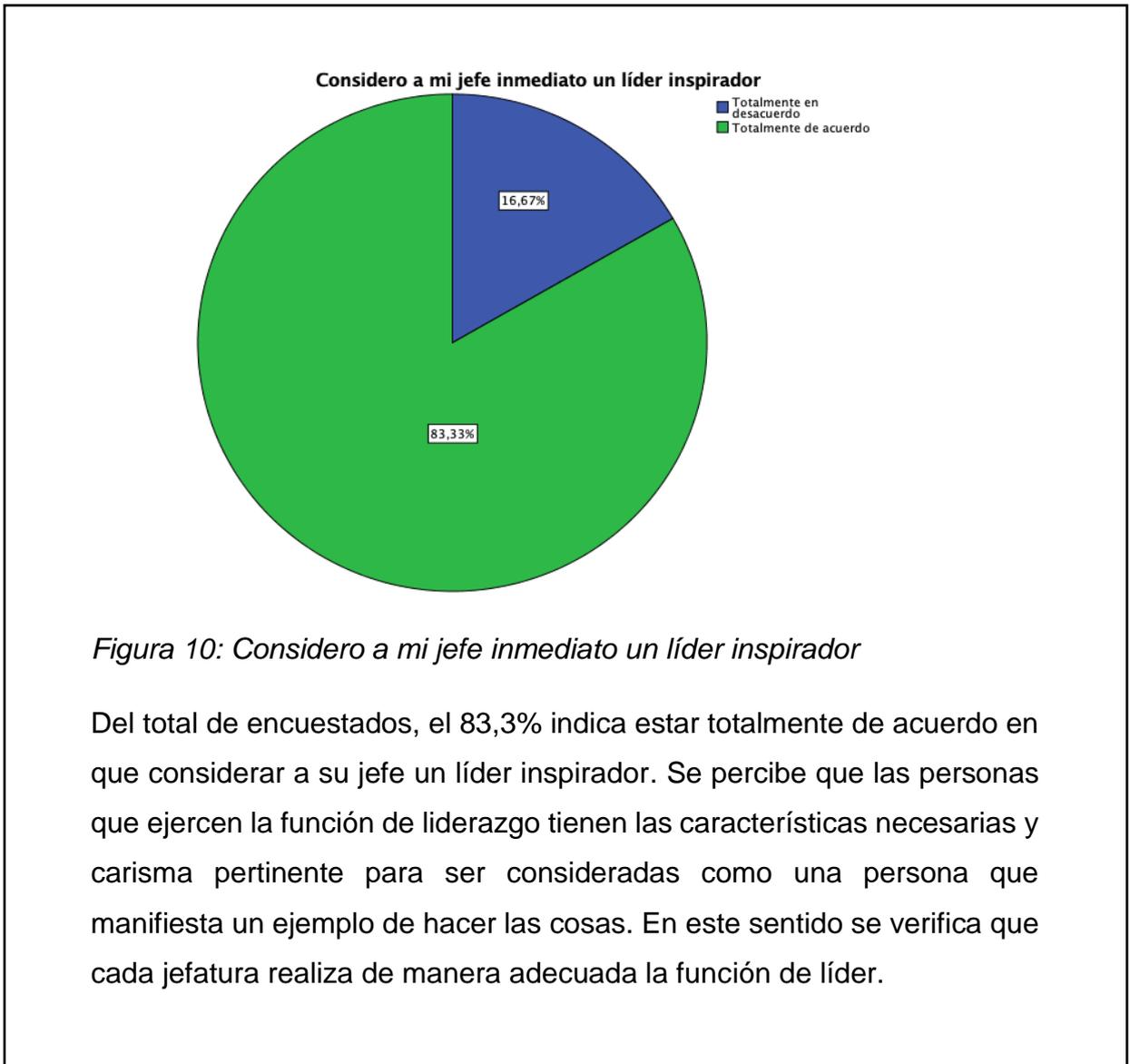


Tabla 13

El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	23	76,7
Totalmente de acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

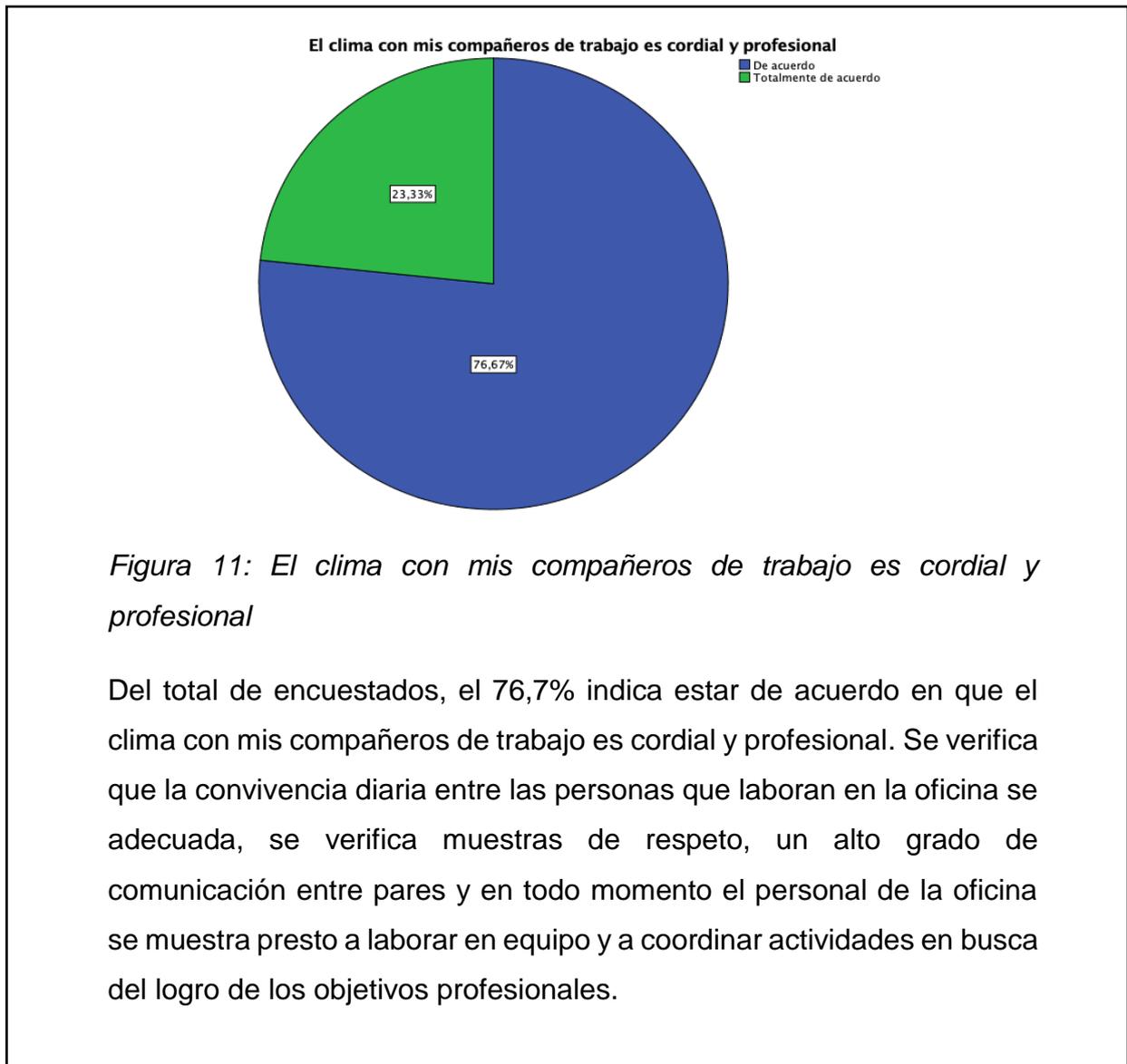


Tabla 14

La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	3	10,0
De acuerdo	5	16,7
Totalmente de acuerdo	22	73,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

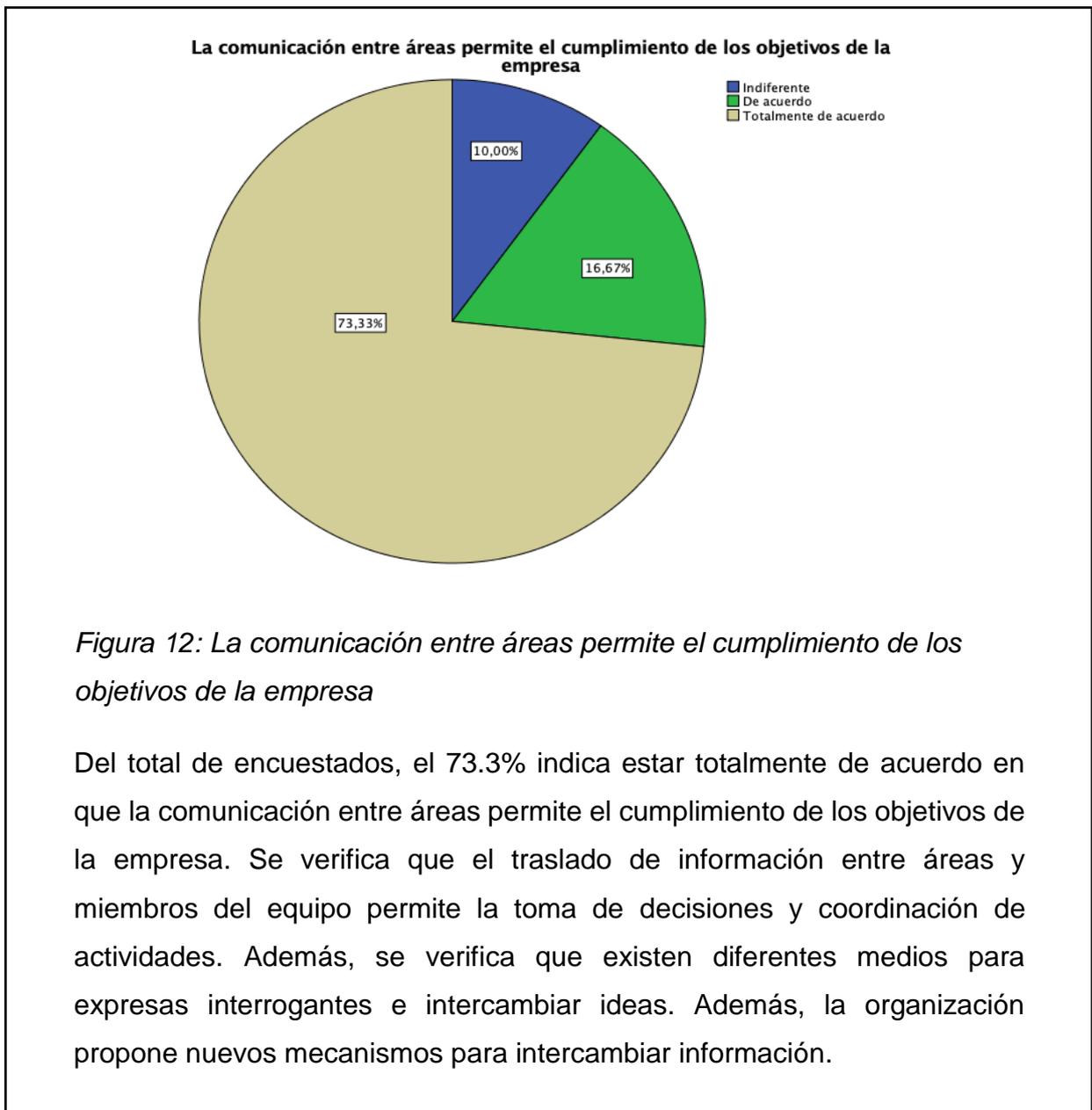


Tabla 15

Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	10	33,3
De acuerdo	14	46,7
Totalmente de acuerdo	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

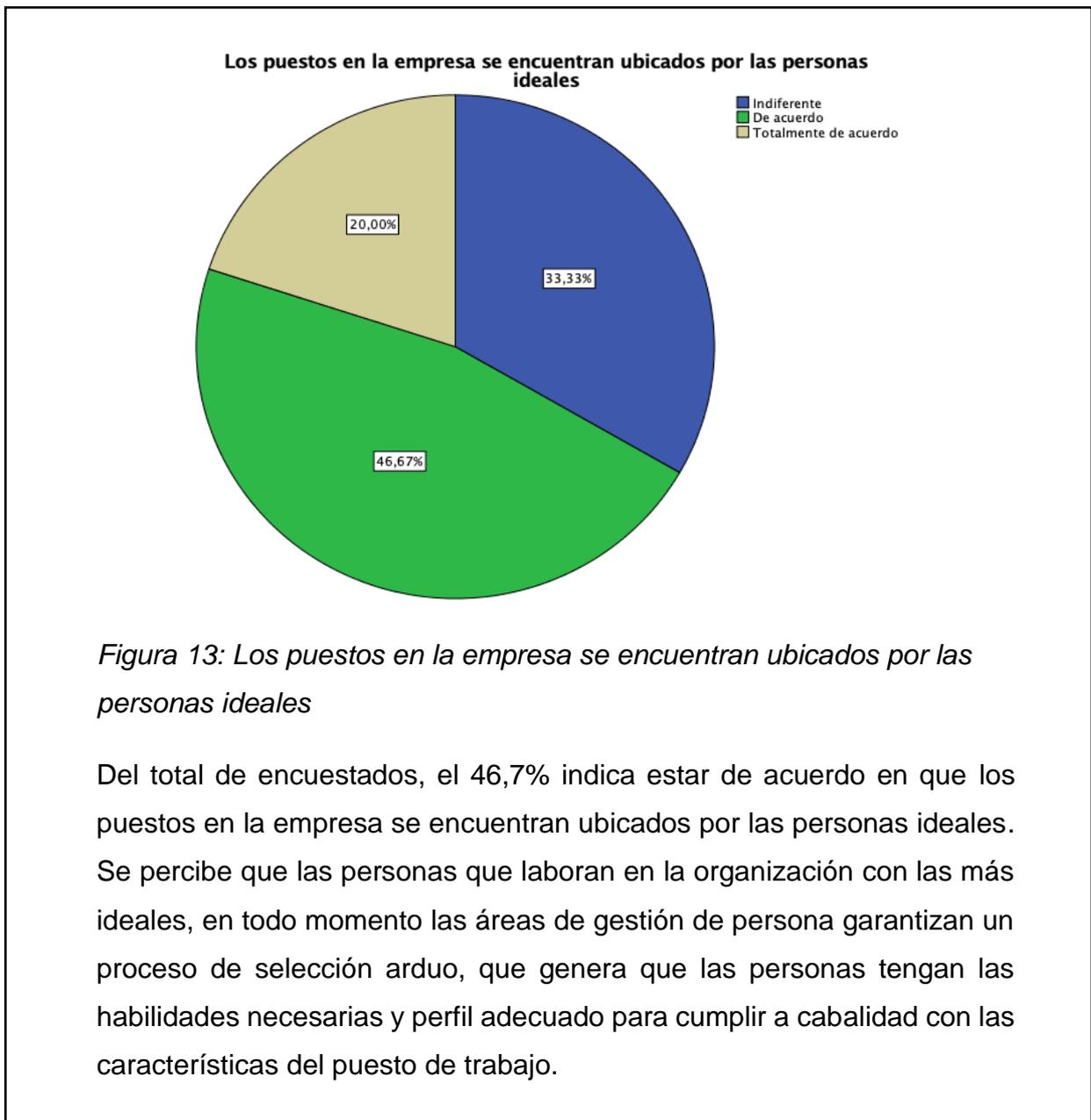


Tabla 16

La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	13,3
En desacuerdo	9	30,0
De acuerdo	17	56,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

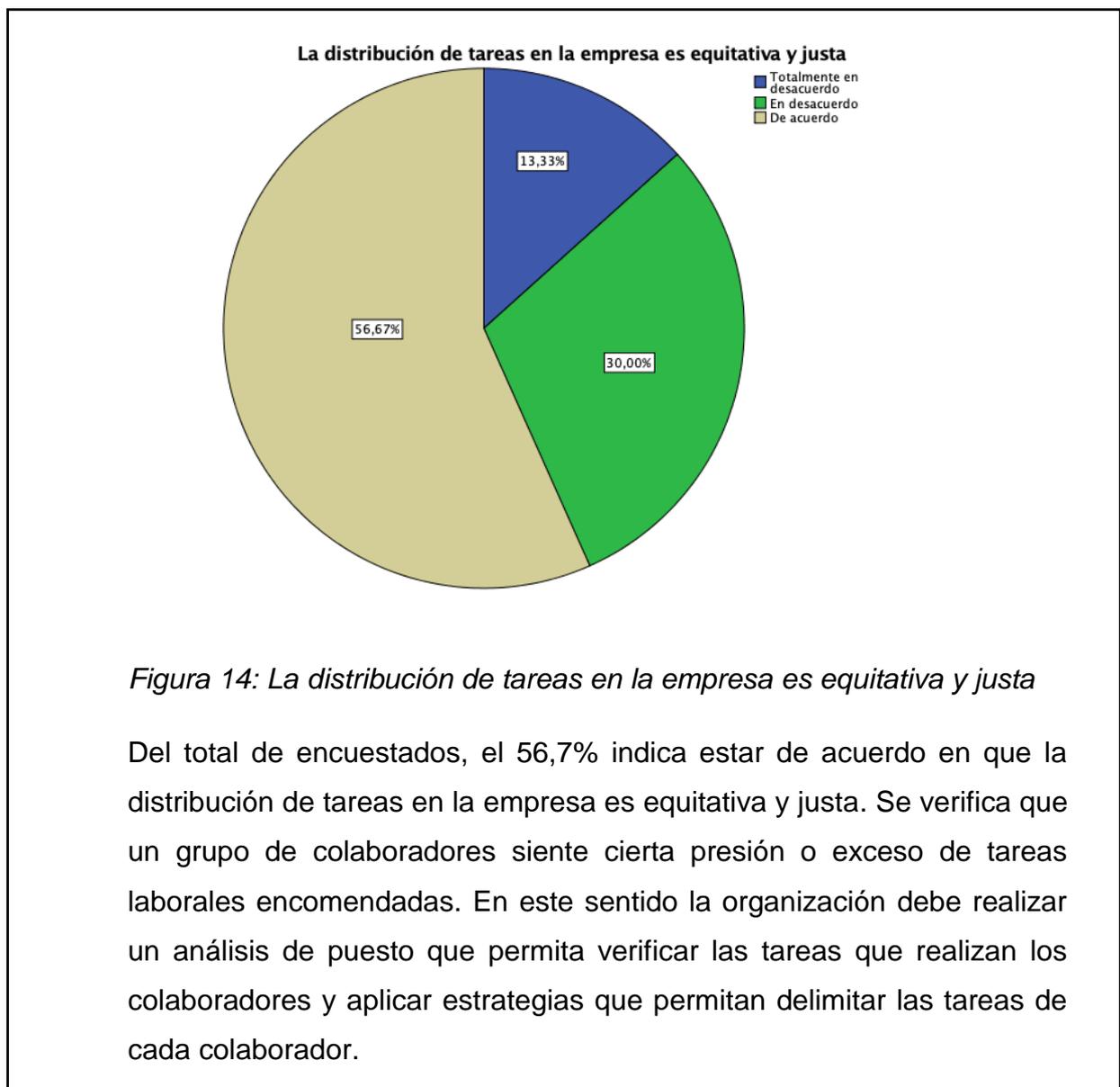


Tabla 17
En la empresa los deberes son equitativos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	63,3
En desacuerdo	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

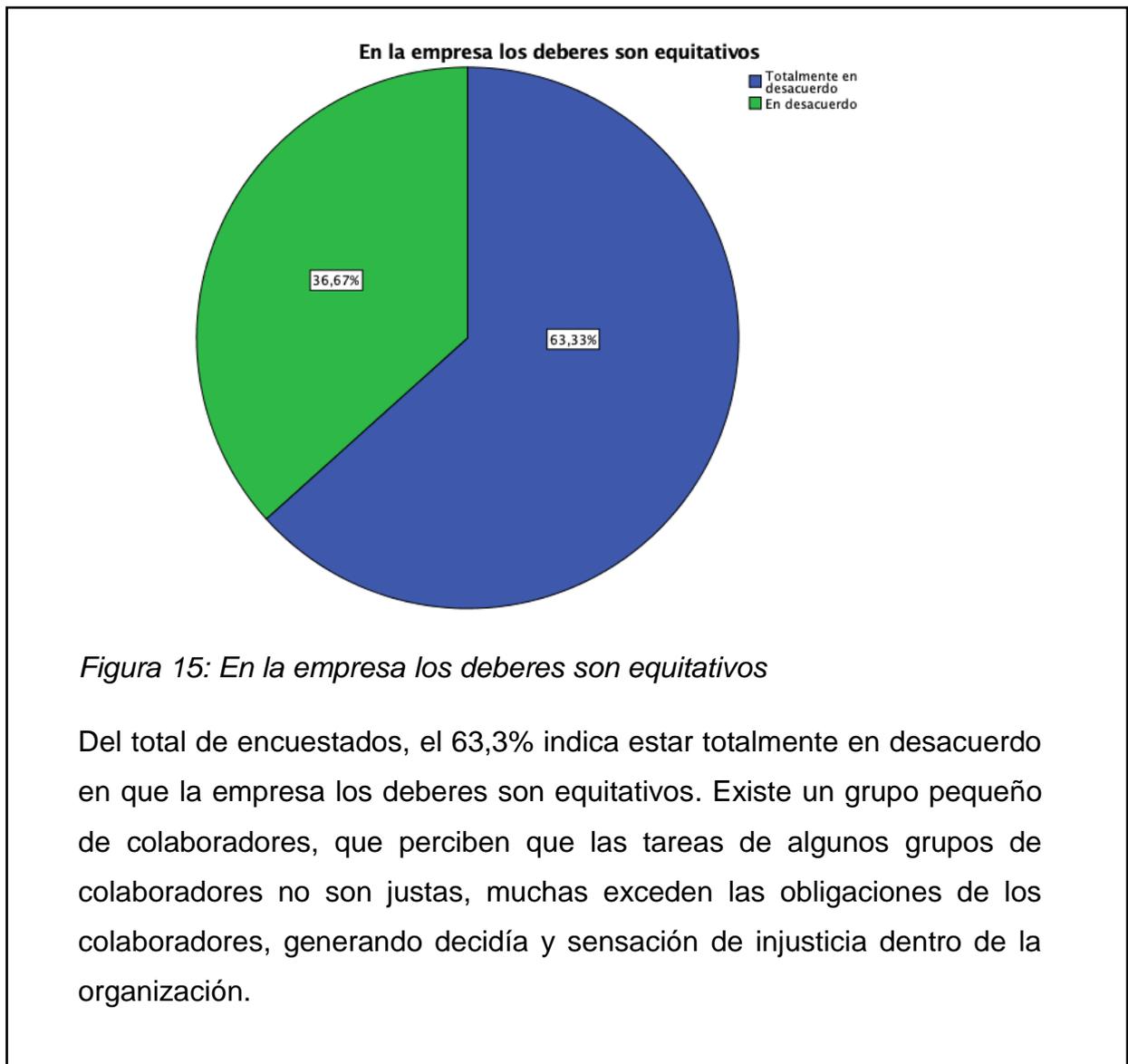


Tabla 18

Siento que el trabajo que realizo es justo para mi forma de ser

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	19	63,3
Totalmente de acuerdo	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

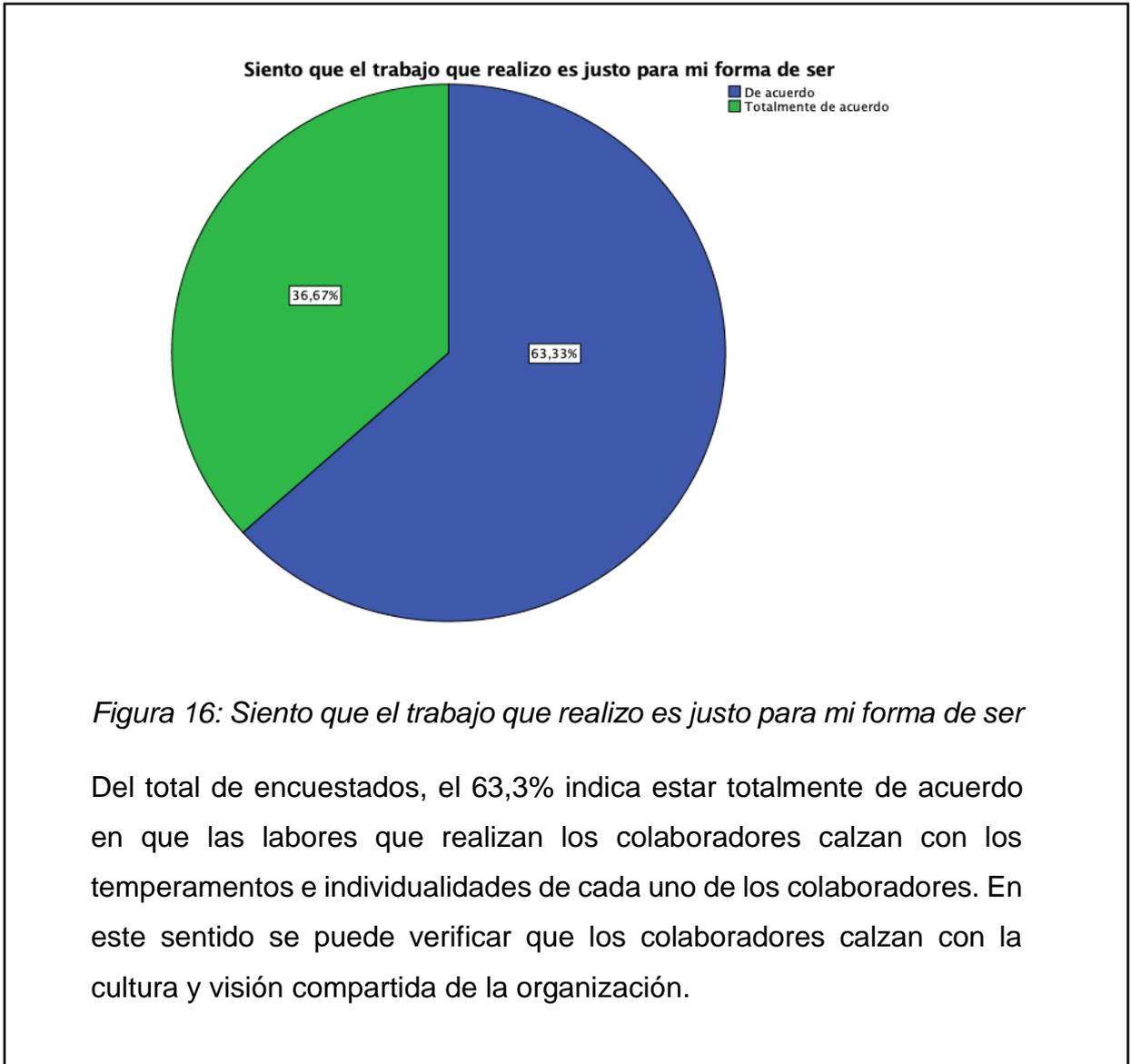


Tabla 19
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	16,7
De acuerdo	20	66,7
Totalmente de acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

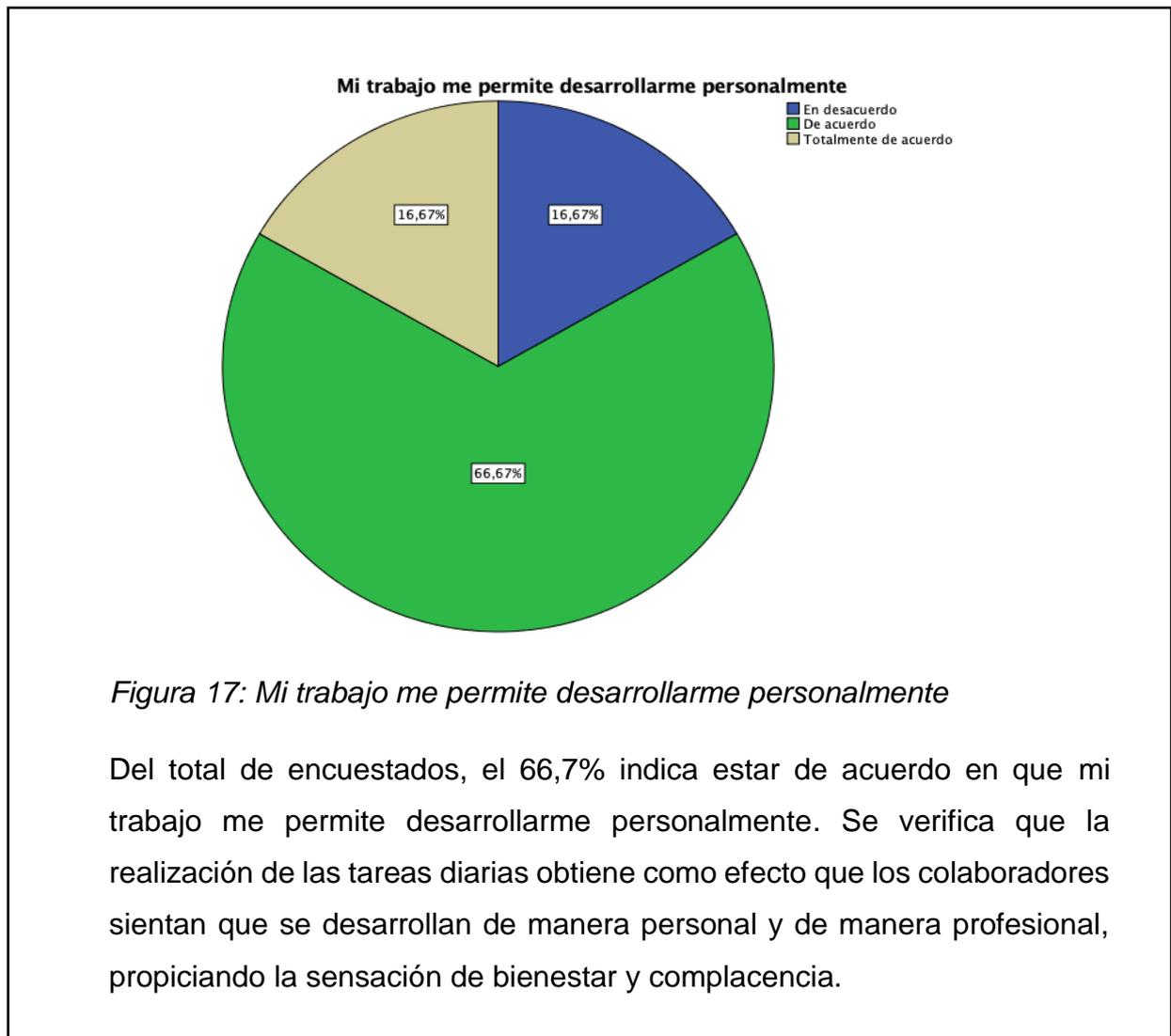


Tabla 20

En la empresa se reconoce y se premia el trabajo bien hecho

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	18	60,0
Totalmente de acuerdo	12	40,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

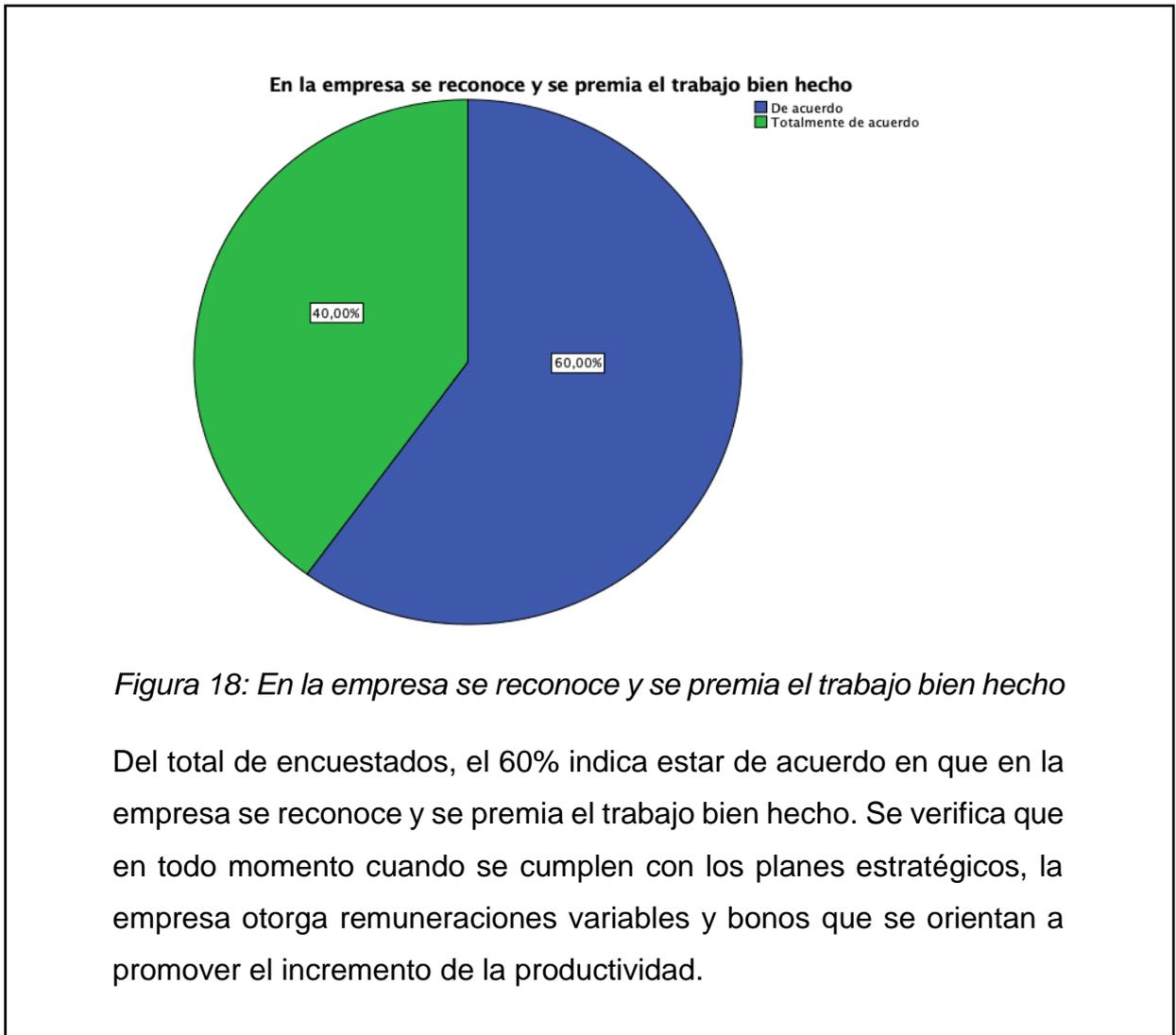


Tabla 21

En la empresa se reconocen y se pagan las horas extras trabajadas

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	13,3
De acuerdo	20	66,7
Totalmente de acuerdo	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

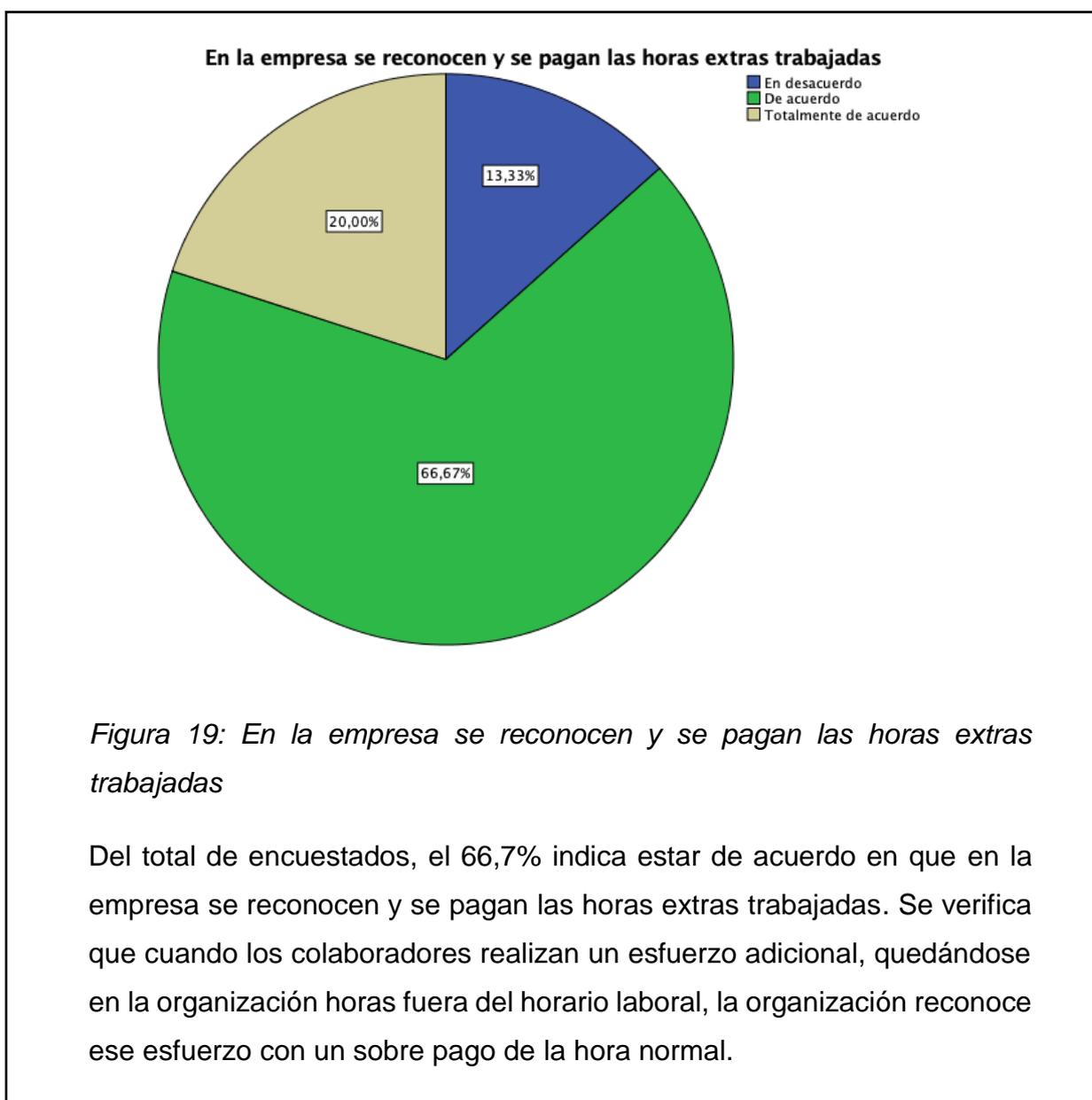


Tabla 22

Mi sueldo es muy bajo con respecto a la labor que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	12	40,0
Totalmente de acuerdo	18	60,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

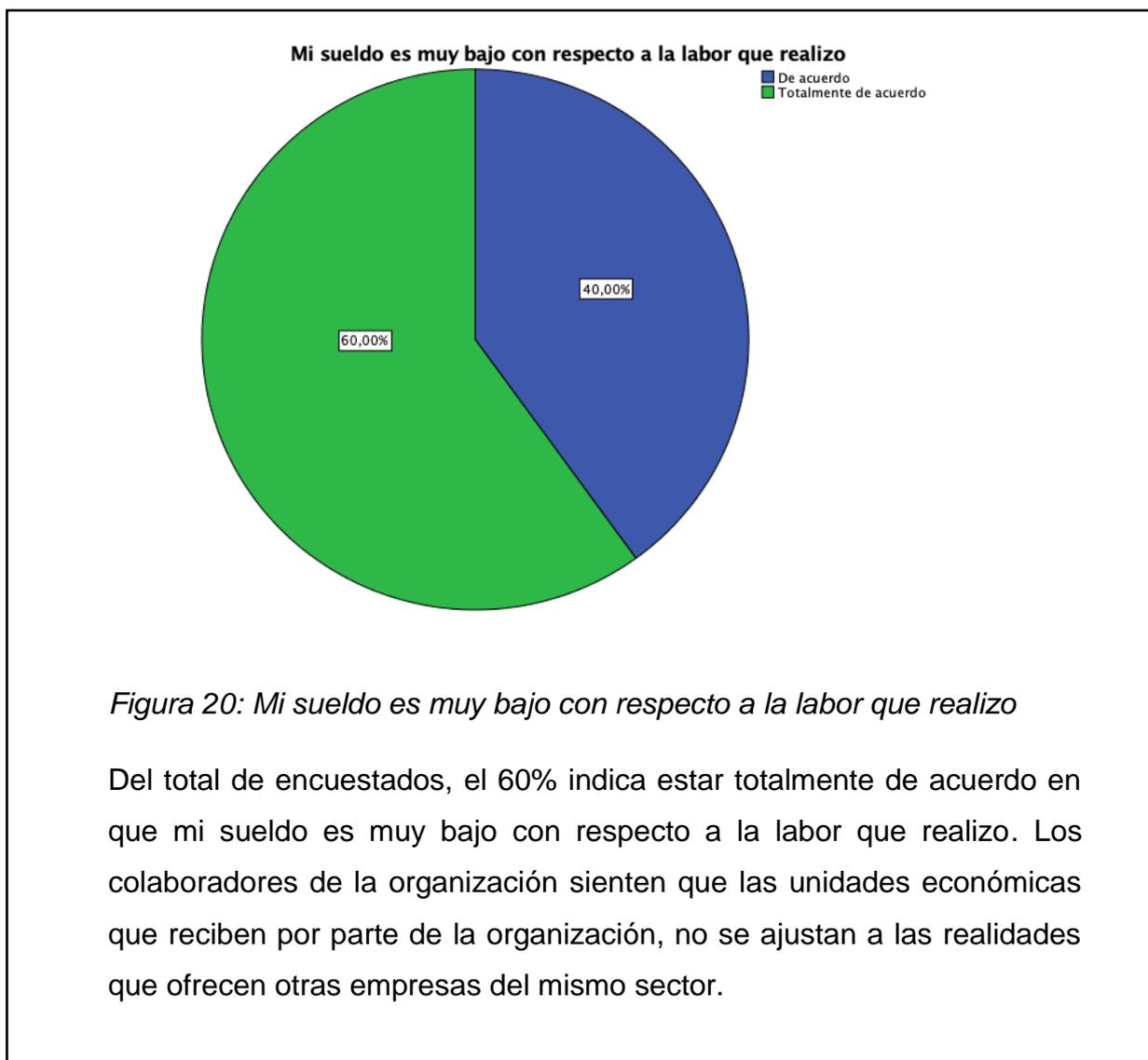


Tabla 23
Me siento mal con lo que percibo como sueldo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	36,7
De acuerdo	10	33,3
Totalmente de acuerdo	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

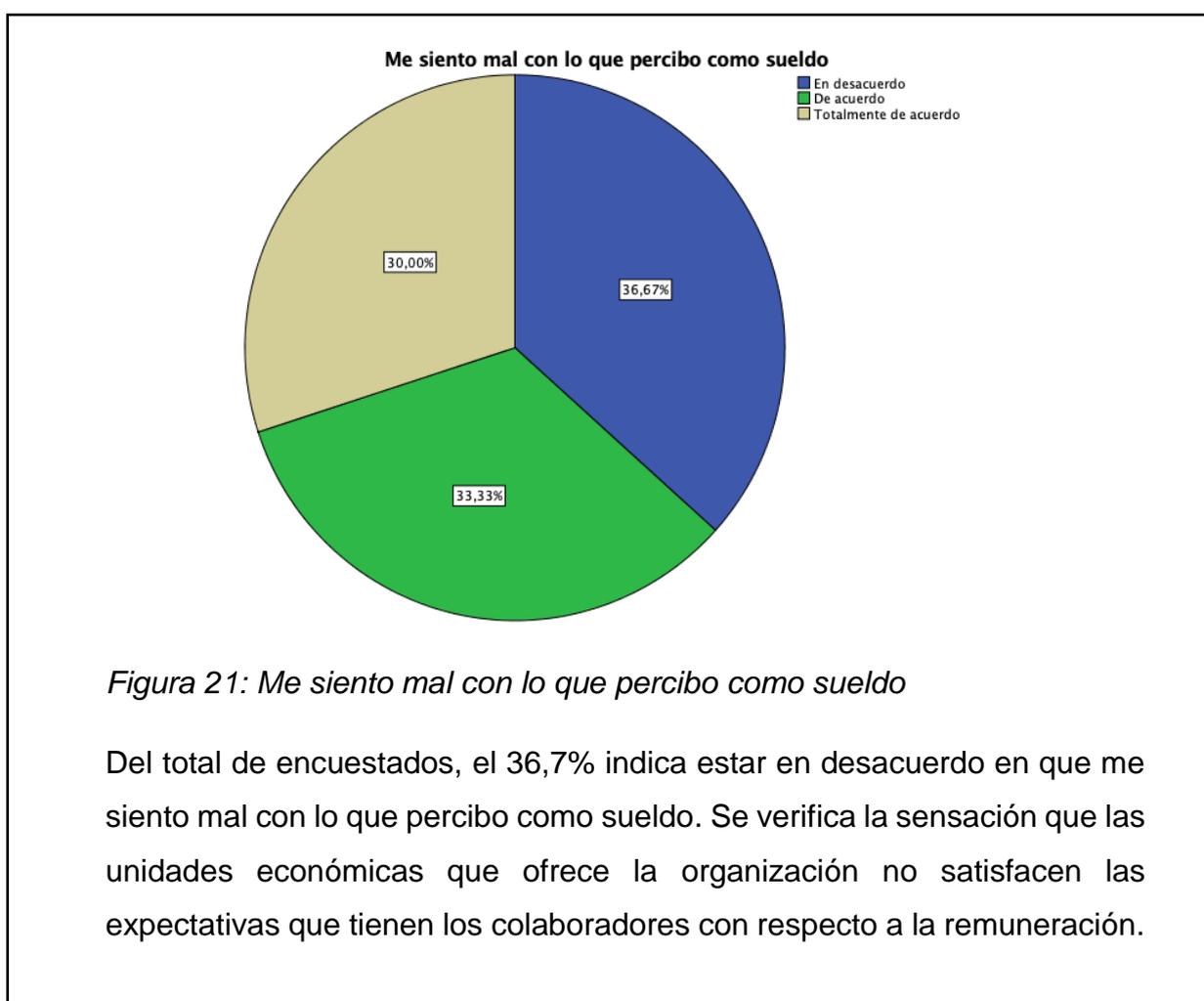


Tabla 24
En otras entidades financieras el sueldo es mayor

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	46,7
Totalmente de acuerdo	16	53,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

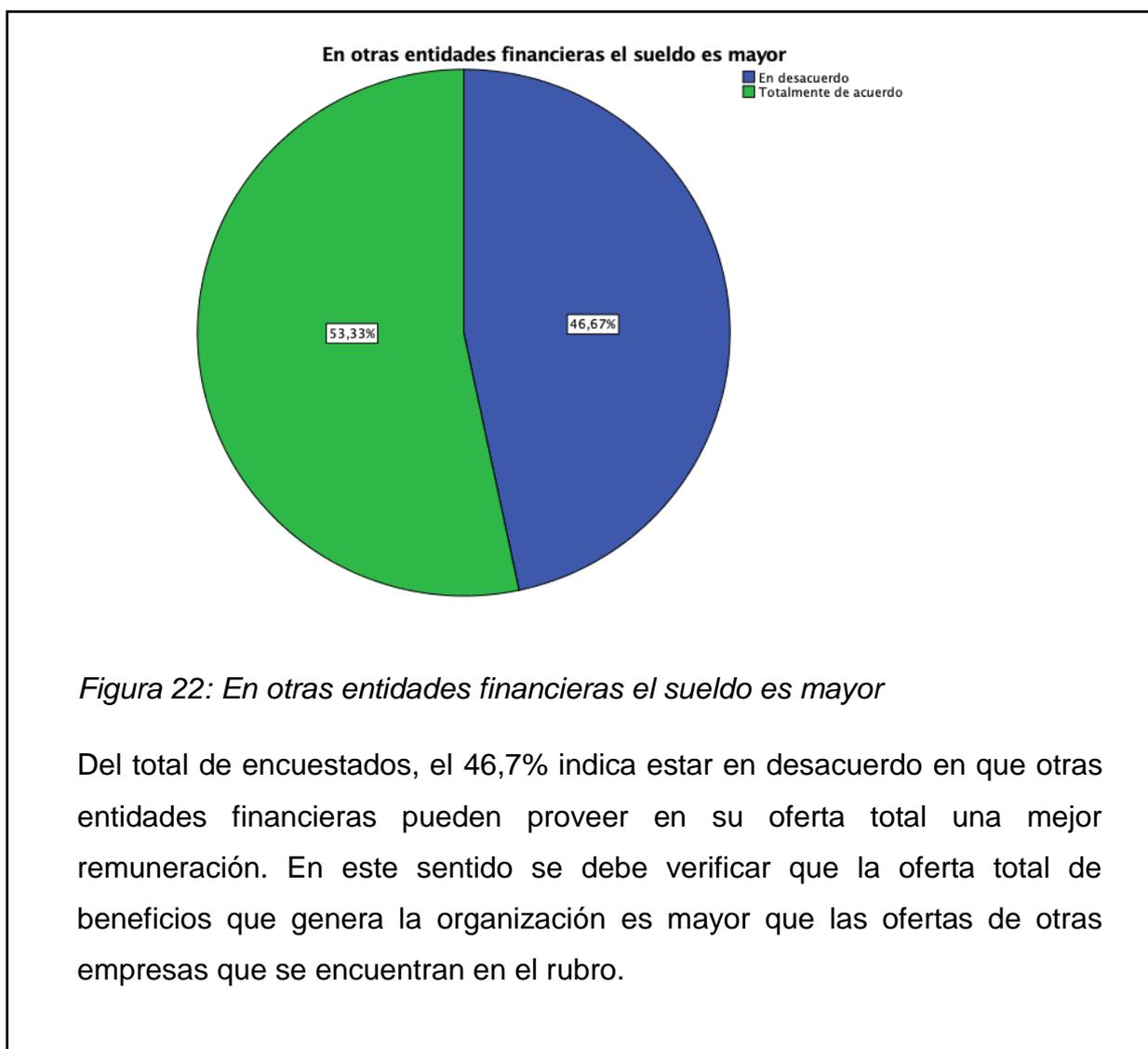


Tabla 25

Los ascensos que se realizan en la empresa responden al reconocimiento de los logros y trabajo bien hecho

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	13,3
De acuerdo	5	16,7
Totalmente de acuerdo	21	70,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

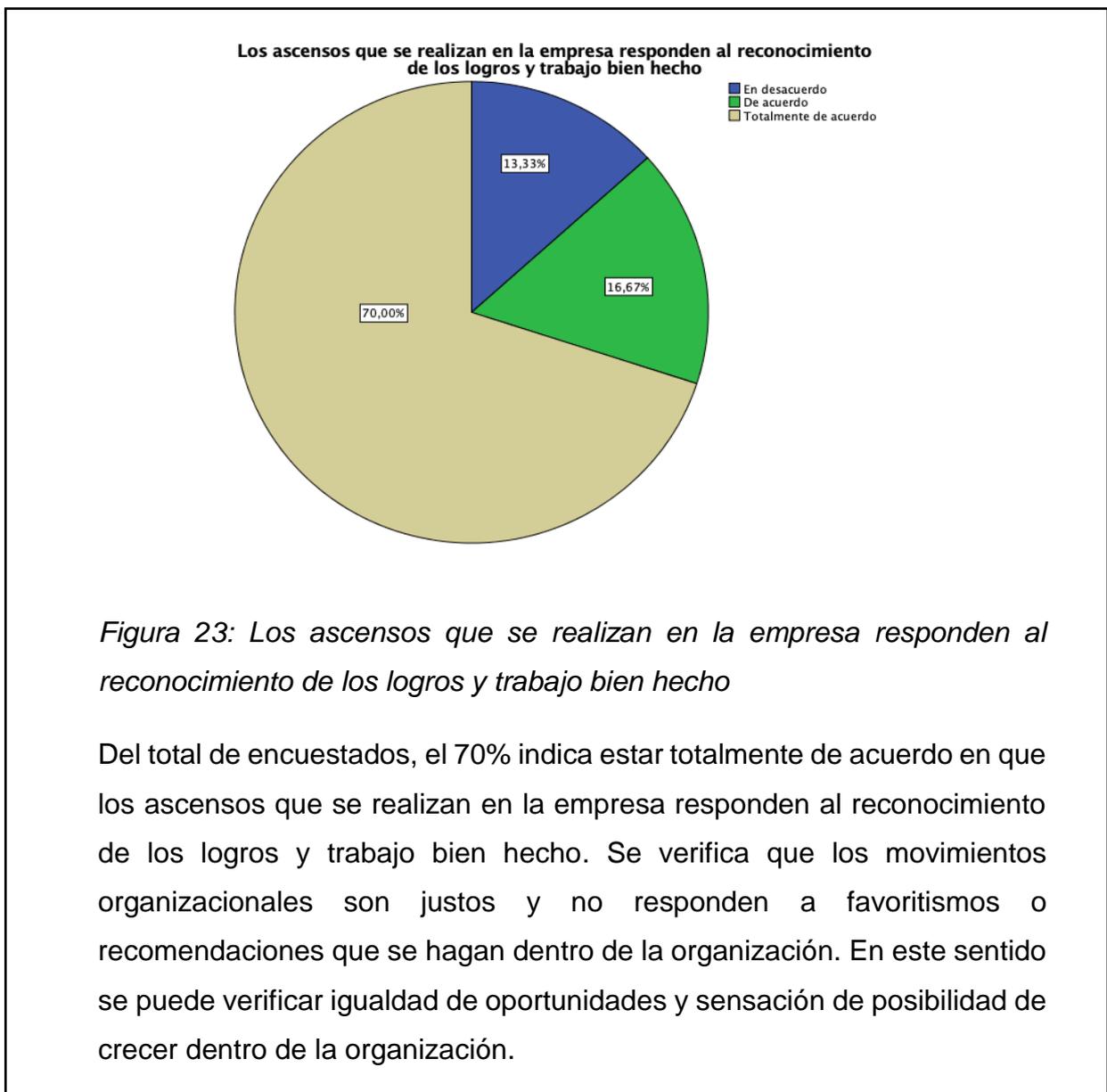


Tabla 26

Cuento con todos los materiales y/o mobiliario para realizar un trabajo de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	12	40,0
Totalmente de acuerdo	18	60,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

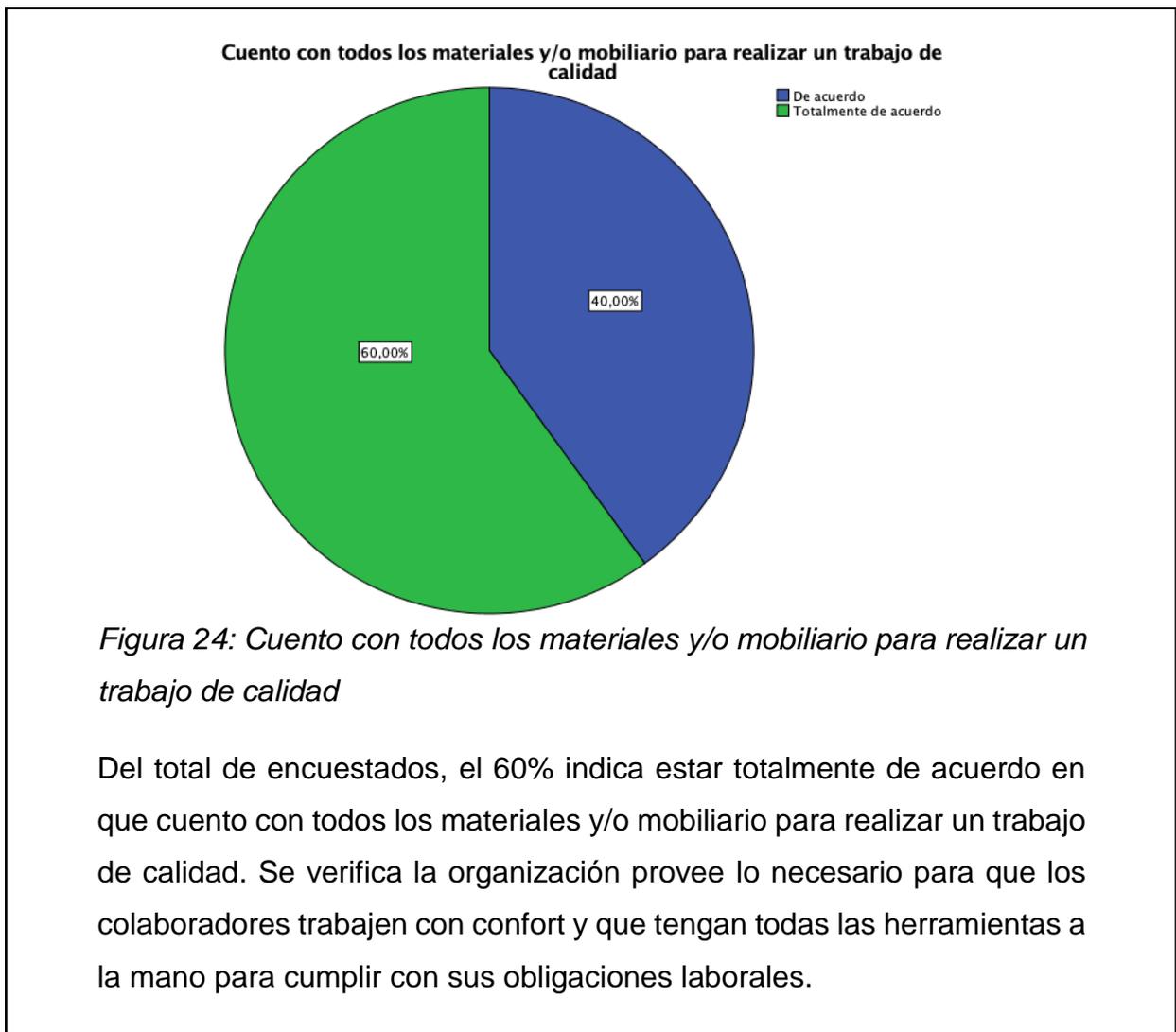


Tabla 27

Los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	23,3
Totalmente de acuerdo	23	76,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

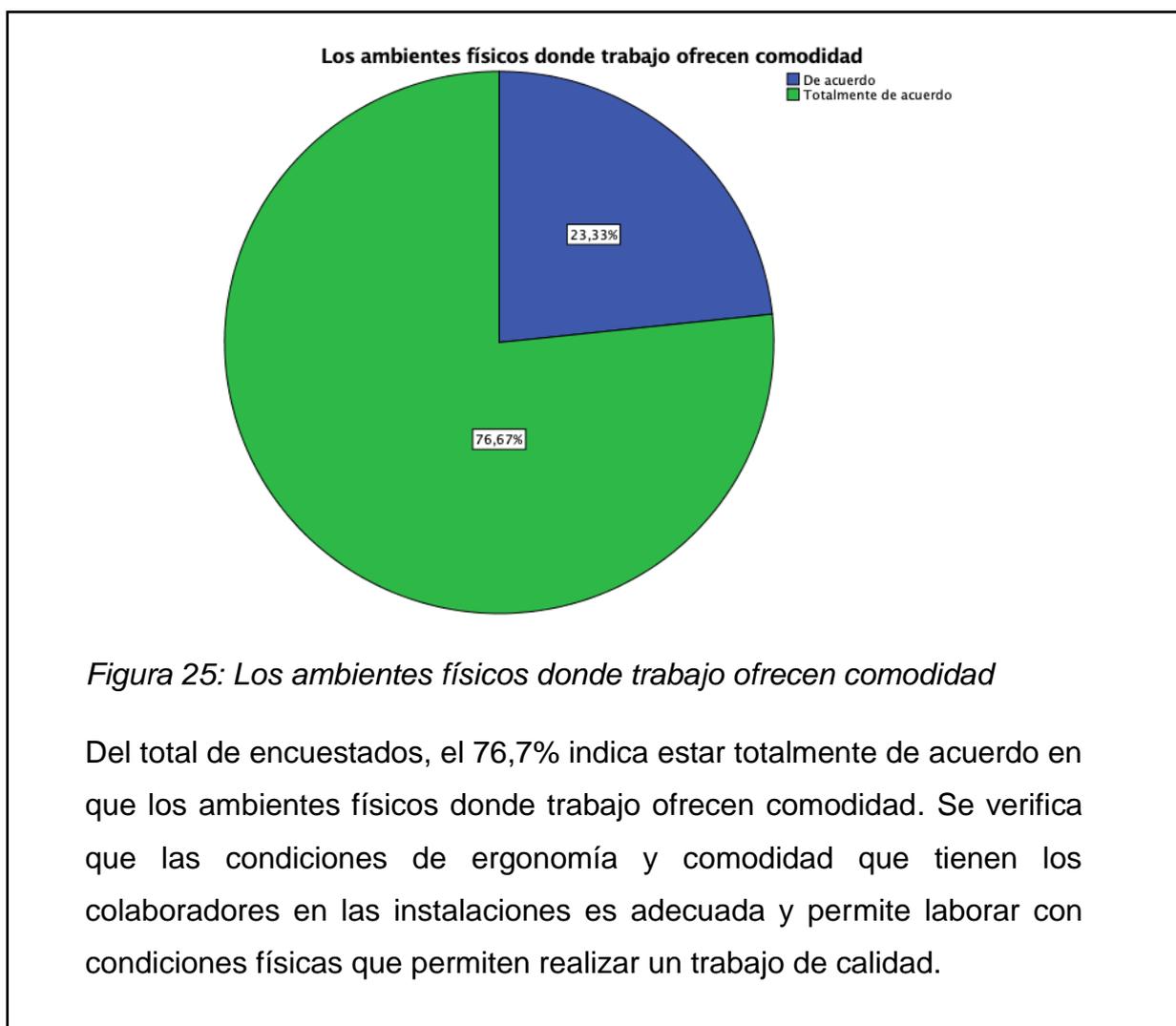


Figura 25: Los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad

Del total de encuestados, el 76,7% indica estar totalmente de acuerdo en que los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad. Se verifica que las condiciones de ergonomía y comodidad que tienen los colaboradores en las instalaciones es adecuada y permite laborar con condiciones físicas que permiten realizar un trabajo de calidad.

Tabla 28
Me disgusta mi horario de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	26,7
En desacuerdo	22	73,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

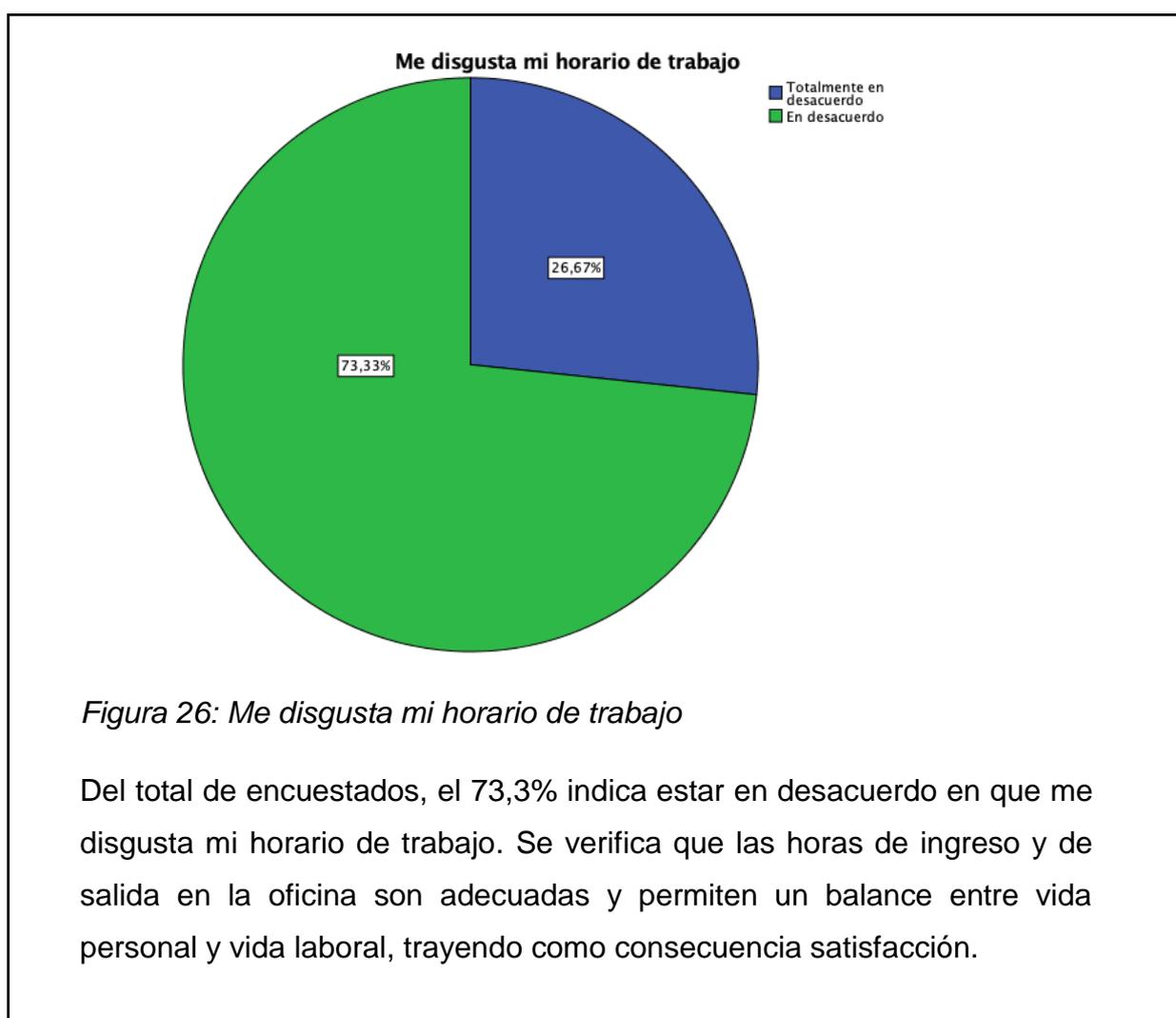


Tabla 29

Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	19	63,3
Totalmente de acuerdo	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

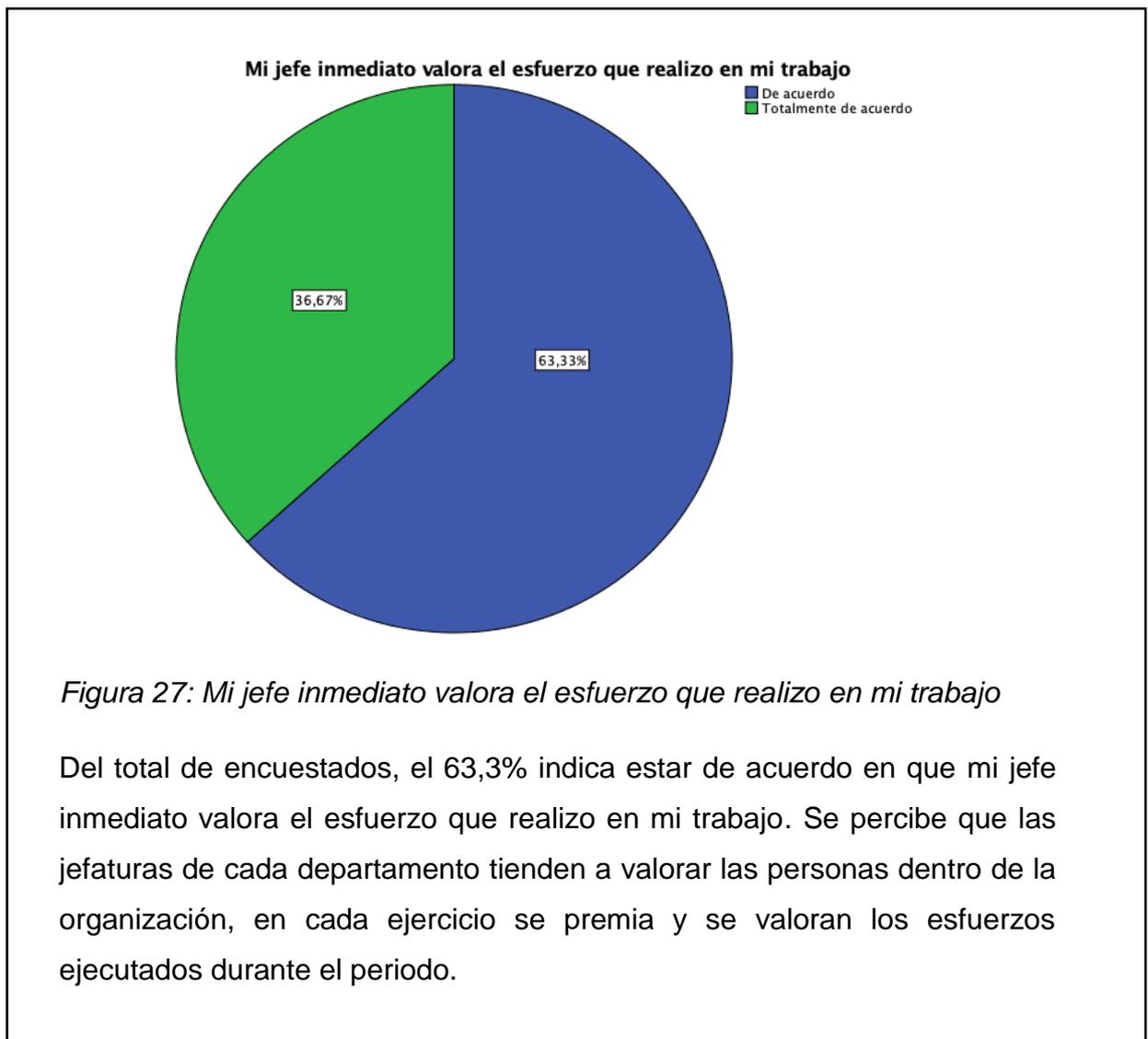
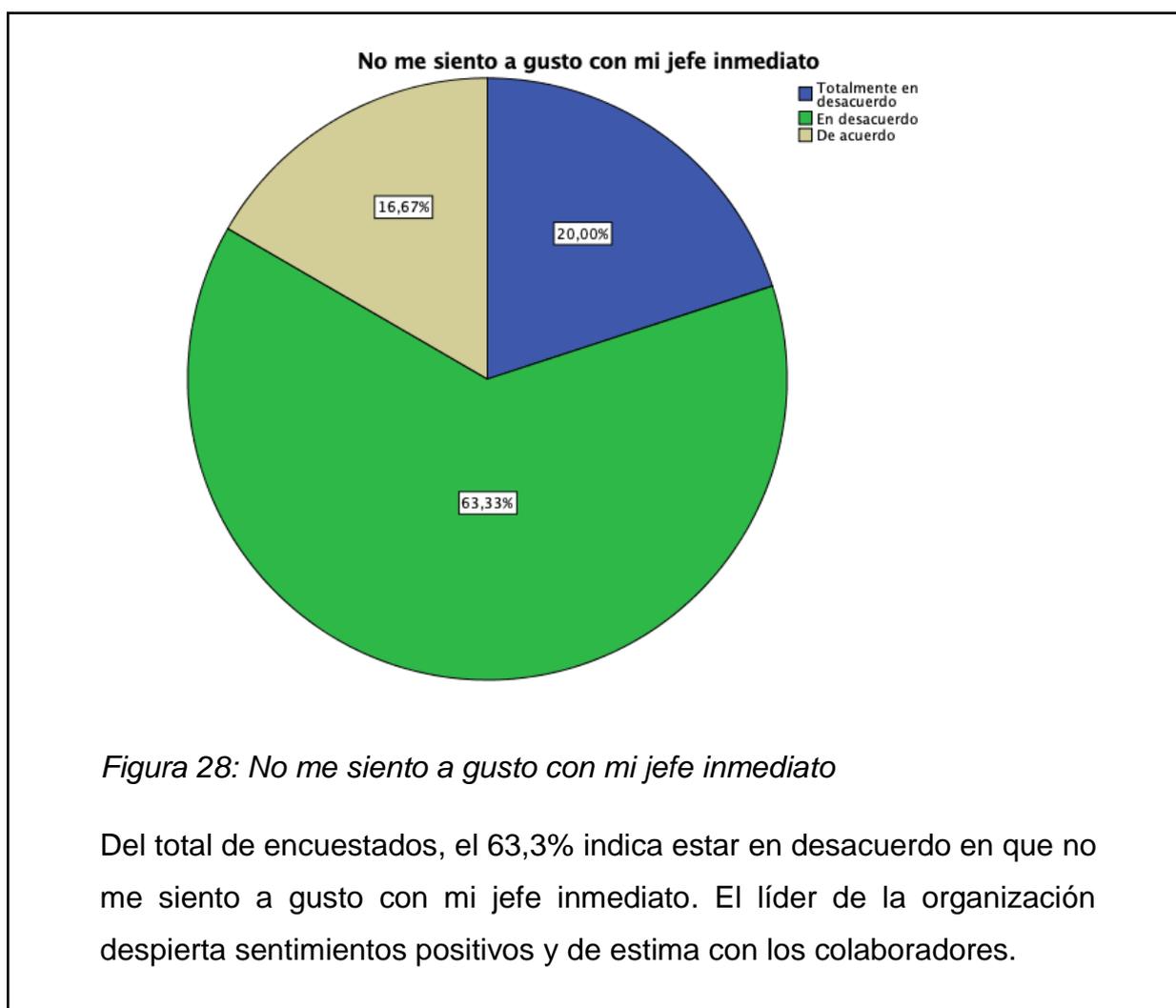


Tabla 30
No me siento a gusto con mi jefe inmediato

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	20,0
En desacuerdo	19	63,3
De acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario



3.1.1. Presentación de los promedios de las dimensiones de la variable motivación laboral

Tabla 31
Nivel de la dimensión factores higiénicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	73%
Medio	8	27%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

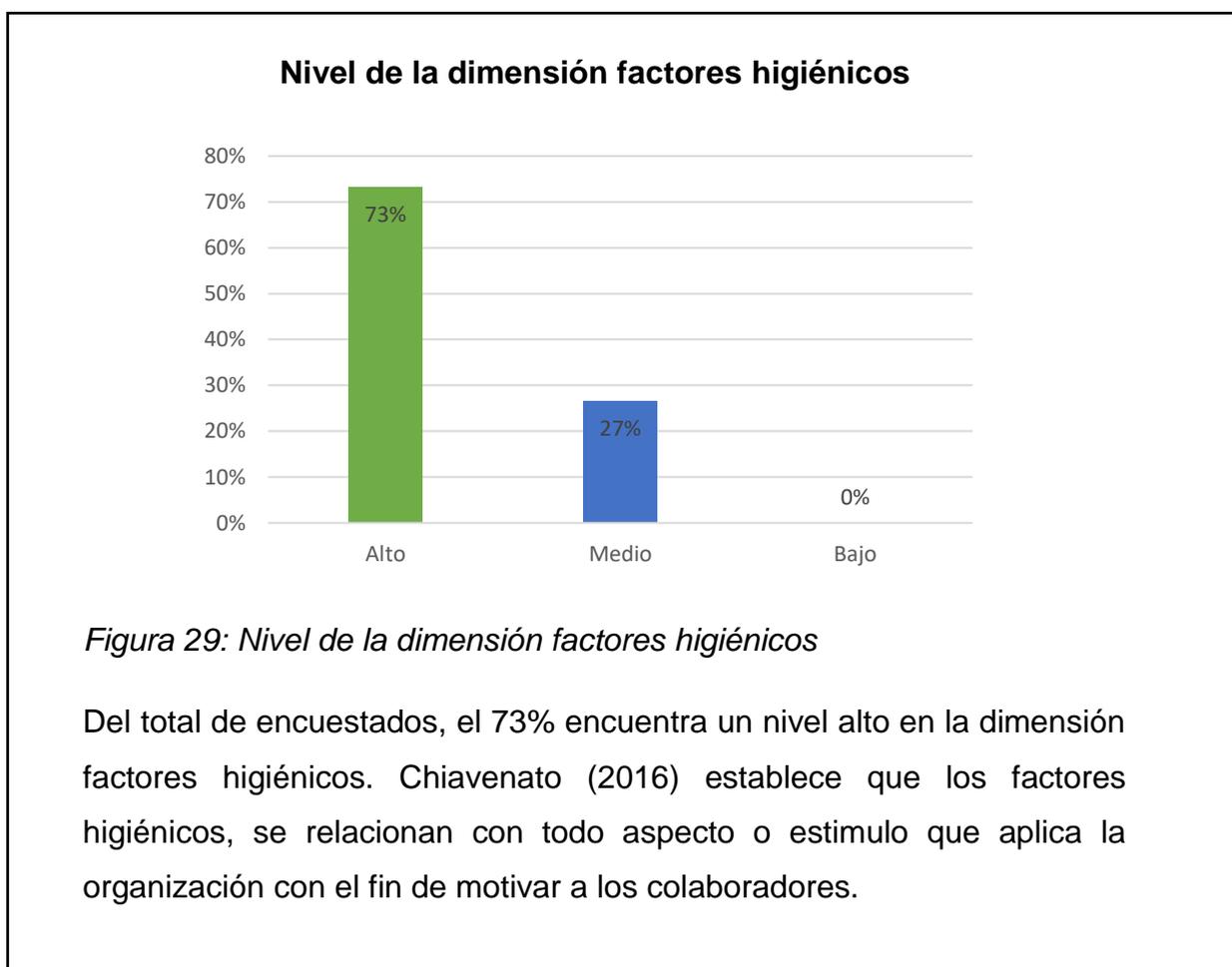


Tabla 32
Nivel de la dimensión factores motivacionales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	30	100%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

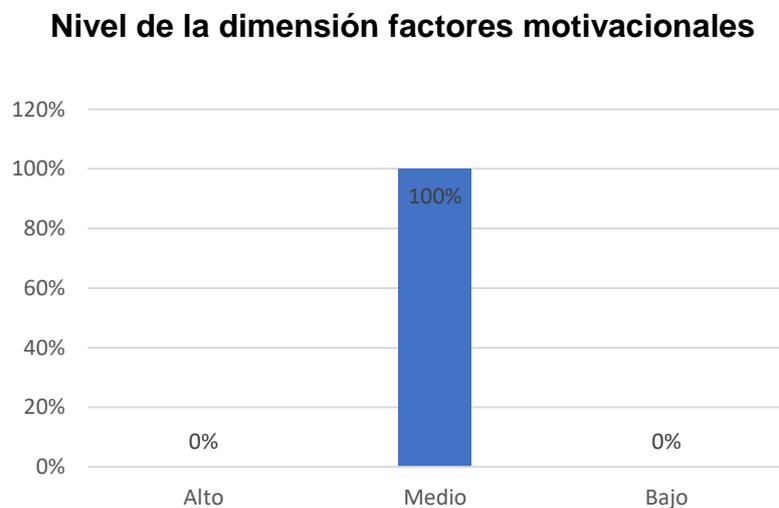


Figura 30: Nivel de la dimensión factores motivacionales

Del total de encuestados, el 100% encuentra un nivel medio en la dimensión factores motivacionales. Chiavenato (2016) explica que los factores motivacionales son propios de los seres humanos, y se manifiesta cuando los colaboradores encuentran motivos suficientes para realizar un trabajo de calidad

Tabla 33
Nivel de la variable motivación laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	57%
Medio	13	43%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

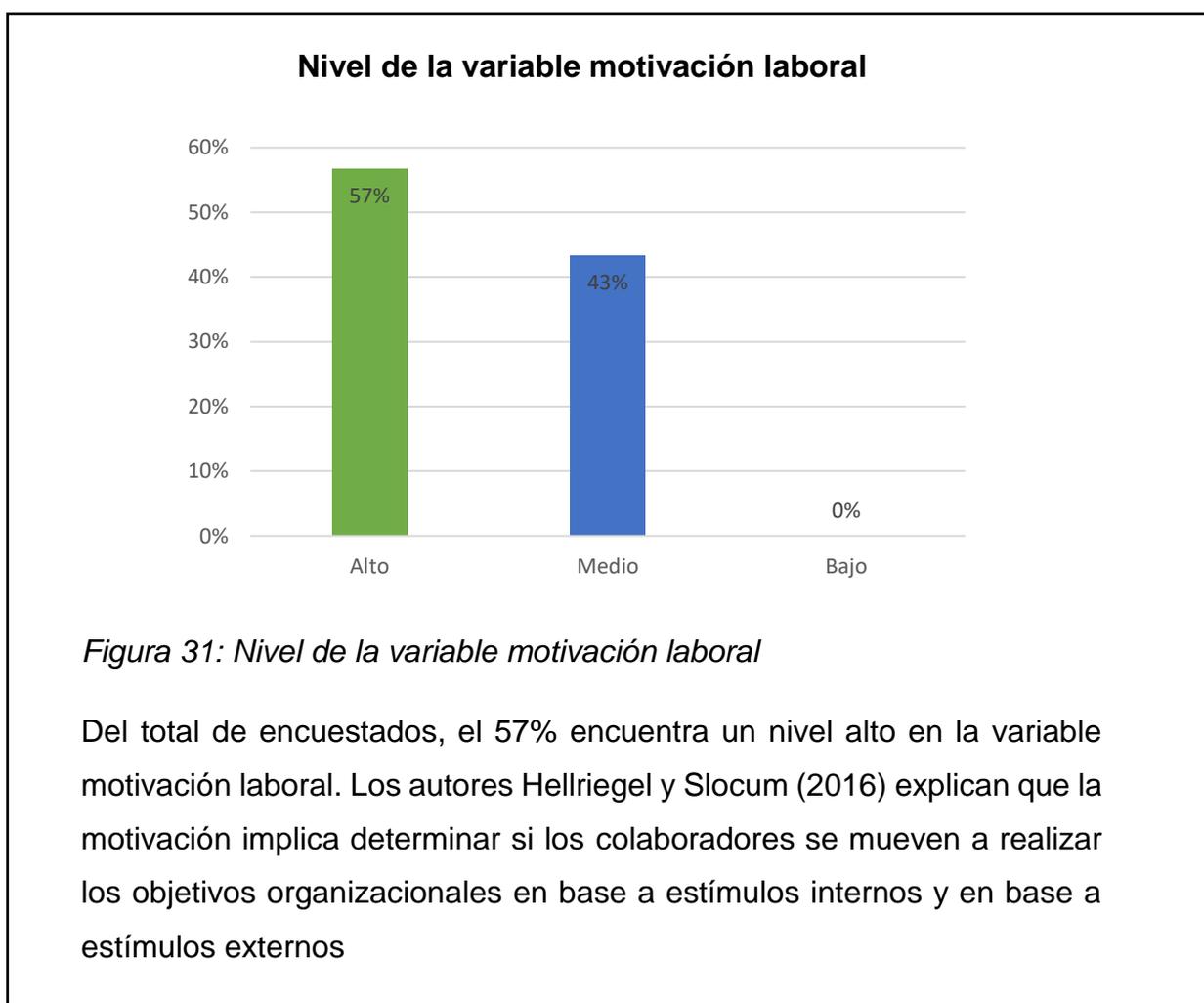


Tabla 34
Nivel de la variable satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	73%
Medio	8	27%
Bajo	0	0%
Total	30	100%

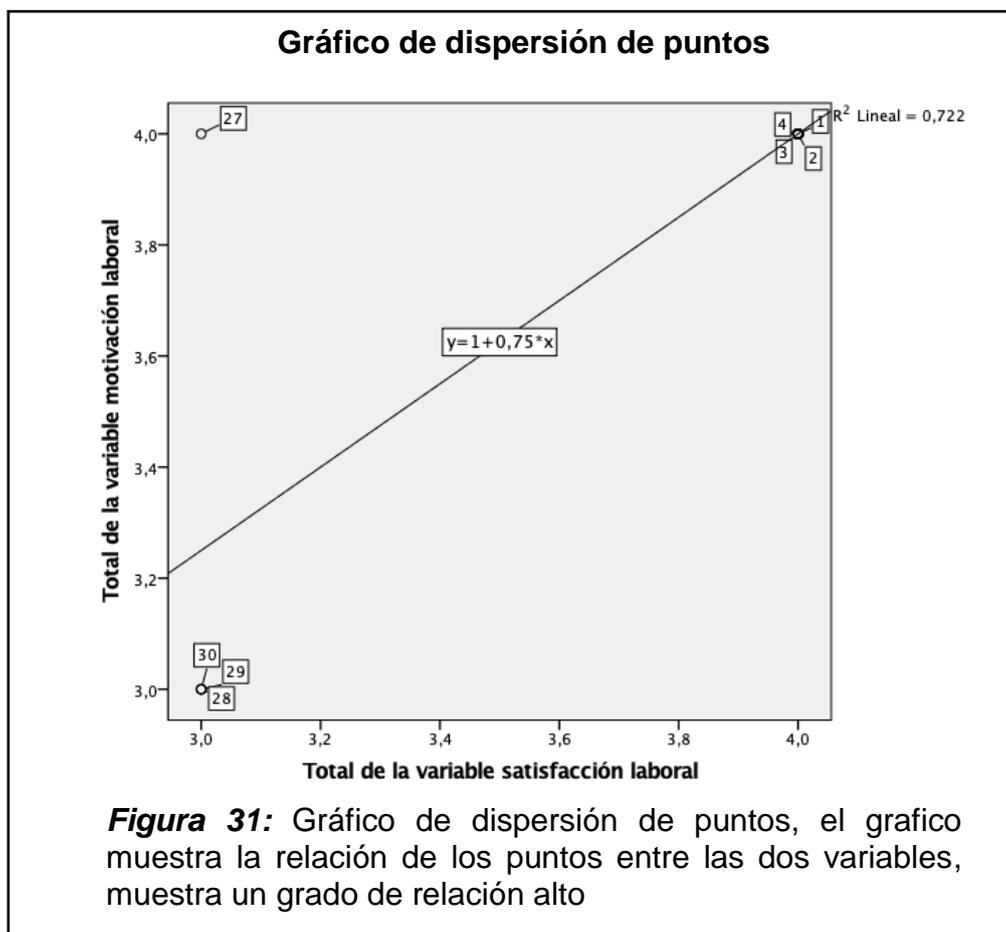


Tabla 35
Correlaciones entre variables

		Total de la variable motivación laboral	Total de la variable satisfacción laboral
Total de la variable motivación laboral	Correlación de Pearson	1	,850**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Total de la variable satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,850**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

De acuerdo al indicado de Pearson 0.850 se evidencia un grado de relación alta entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.



3.2. Discusión de resultados

El coeficiente de Pearson, el cual obtiene un coeficiente de correlación $r=.850$, el cual se encuentra dentro de un rango de una correlación fuerte moderada, por lo cual se puede dar por aceptar la hipótesis H1 y rechazar la hipótesis H0, el presente resultado estadístico concuerda con los resultados de la investigación de Marsella (2018) encuentra que existe relación entre las dos variables que se lograron estudiar, obteniendo así que, a mayor índice o nivel en cuanto a la motivación, la satisfacción laboral se incrementará, es decir, cuanto más motivado este el personal de la empresa, más satisfechos se encontrarán cada uno de los trabajadores con la misma. Por lo mismo se le recomendó a la empresa aplicar el plan que se propuso a fin de mejorar cada una de las variables estudiadas.

Se evidencia que el 57% de los colaboradores encuentra un nivel alto de motivación, mientras que el 43% de los colaboradores encuentra un nivel medio de motivación laboral. Los autores Hellriegel y Slocum (2016) explican que la motivación implica determinar si los colaboradores se mueven a realizar los objetivos organizacionales en base a estímulos internos y en base a estímulos externos. De acuerdo Robbins y Judge (2016) la motivación tiene que ver con el grado que un individuo manifiesta ganas de querer hacer algo, demostrando eficiencia y orientación al logro. Desde un punto de vista de la psicología la motivación también se puede basar en base a un tipo de personalidad y temperamento propio de las personas (Robbins y Judge, 2016).

Los resultados hallados difieren de los resultados del estudio de Santacruz (2017) quien evidenció el bajo nivel de la variable motivación en los colaboradores del municipio, lo cual a su vez se vio reflejado en las actividades laborales que se les encomienda. Además, se supo que el bajo nivel de motivación en el personal de la entidad, principalmente se debe a que, según lo percibido por los empleados, las condiciones físicas y ambientales afecta drásticamente su desarrollo laboral.

Se evidencia que el 73% de los colaboradores encuentra un alto grado de satisfacción laboral, mientras que el 27% de los colaboradores encuentra un grado

medio de satisfacción laboral. Hellriegel y Soclum (2016) establecen que la satisfacción laboral tiene que ver con un conjunto de sensaciones y sentimientos que presentan los colaboradores producto de la interacción con los elementos de la organización. La satisfacción laboral tiene que ver con las actitudes que muestran los colaboradores hacia el empleador, la satisfacción laboral se demuestra cuando los colaboradores expresan deseos y motivaciones positivas hacia el centro laboral. De hecho, para una persona la actitud que ha asumido hacia su trabajo, desde cualquier aspecto de su carrera es considerada una actitud compleja hacia el trabajo en su conjunto, por lo cual este resultado es total (Robbins y Judge 2016).

La investigación de Velásquez (2017) encuentra un nivel alto de satisfacción laboral en los colaboradores producto de una preocupación de la organización por los colaboradores. De los resultados se puede deducir que los colaboradores de Mibanco Motupe perciben una sensación de bienestar en su centro de trabajo, el cual les permite obtener resultados y cumplir con los objetivos organizacionales en el trabajo.

La dimensión factores higiénicos afecta positivamente la satisfacción laboral, se evidencia que el 73% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión factores higiénicos. Chiavenato (2016) establece que los factores higiénicos, se relacionan con todo aspecto o estímulo que aplica la organización con el fin de motivar a los colaboradores. Estos estímulos que gestiona la organización pueden ser el salario, u otro programa o actividad que se gestionada desde afuera del individuo, en este caso gestionado desde la organización.

Los resultados de la presente investigación se articulan con la investigación de Díaz (2018), quien expresa que la motivación se encuentra cercana a los factores higiénicos gestionados por una organización.

La dimensión factores motivacionales afecta negativamente la satisfacción laboral, de se evidencia que el 100% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión factores motivacionales. De acuerdo con Chiavenato (2016) los factores motivacionales, genera que una persona, sienta gusto y satisfacción por

realizar tareas sin necesidad de recibir un incentivo externo. En este sentido las personas encuentran satisfacción cuando obtiene tareas que desafían su status quo. Los hallazgos de la investigación concuerdan con los hallazgos encontrados en la investigación de Lora (2017) quien concluye que los factores motivacionales presentan un nivel bajo debido a que la institución no aplica una política salarial adecuada, además las capacitaciones son muy esporádicas y no se orientan a mejorar las competencias de los colaboradores,

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La aplicación del coeficiente de Pearson, obtiene un coeficiente de correlación $r=.850$, el cual se encuentra dentro de un rango de una correlación fuerte moderada, por lo cual se concluye que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018.

Se evidencia que el 57% de los colaboradores encuentra un nivel alto de motivación, mientras que el 43% de los colaboradores encuentra un nivel medio de motivación laboral.

Se evidencia que el 73% de los colaboradores encuentra un alto grado de satisfacción laboral, mientras que el 27% de los colaboradores encuentra un grado medio de satisfacción laboral.

La dimensión factores higiénicos afecta positivamente la satisfacción laboral, de acuerdo a la Tabla 31, se evidencia que el 73% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión factores higiénicos. La dimensión factores motivacionales afecta negativamente la satisfacción laboral, siendo los aspectos salariales, uno de los principales contribuyentes a tener un nivel bajo de satisfacción

4.2. Recomendaciones

La gerencia de recursos humanos debe tener en cuenta la aplicación de diferentes estrategias de motivación laboral con el fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores de la entidad.

Se recomienda a la gerencia de recursos humanos de la organización incremente el nivel de motivación de sus colaboradores a través del manejo de los factores motivacionales.

Se recomienda a la gerencia de recursos humanos de la organización incremente el nivel de satisfacción de sus colaboradores, a través de una política clara de reconocimiento laboral por logros obtenidos, y también promoviendo el incremento paulatino del salario de los colaboradores.

La gerencia de recursos humanos debe aplicar un programa de capacitación orientado a la mejora de competencias laborales de los colaboradores, además se debe desarrollar un programa de incentivos variables (aspectos salariales) con el fin de motivar a los colaboradores el logro de los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

- Anju, A. y Sona, G. (2018). *A study satisfaction of employees in BPCL Kochi Refinery Limited, Ambalamugal*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281857611_A_STUDY_ON_JOB_SATISFACTION_OF_EMPLOYEES_IN_BPCL_-_KOCHI_REFINERY_LIMITED_AMBALAMUGAL
- Bhavya, N. y Satyavathi, R. (2017). *Satisfacción de los empleados*. International Journal of Engineering and Management Research. (7). 5. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/91ca/35a5b230200f84a0dc0c986a5192e18d2018.pdf>
- Carrasco, E. (2018). *Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavesta, S. (2017). *Motivación laboral y su influencia en la satisfacción del cliente de Hipermercado Tottus S.A. San José Chiclayo 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32138/chavesta_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos. (14° Edición)*. Mexico: McGraw Hill Interamericana S.A
- Chiavenato, I. (1992). *Administración de recursos humanos. (1° Edición)*. Mexico: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. (5° Edición)*. Mexico: McGraw Hill Interamericana S.A
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones. (8° Edición)*. Mexico D.F: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato (2009) *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones. (9° Edición)*. Mexico D.F: McGraw Hill Interamericana.
- Cid, O. (2016). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. España. El Pais. 5ta edición
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología. (Primera Edición)*. México: Pearson Educación.

- Díaz, H. (2018). Motivación laboral en la percepción del desempeño Profesional del personal de enfermería, Hospital San Juan Bautista, Huaral – 2017. Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16203/D%C3%ADaz_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frías, M. (2016). Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana. Universidad Veracruzana. México. Recuperado: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación* 5ta Edición. McGraw Hill. México
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). Comportamiento organizacional. decima edición. Thompson. España
- Idrogo, M. (2017). Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento (4ª ed.)*. Mexico. McGraw-Hill.
- Linares, C. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/LinaresMJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lora, L. (2017). Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4374/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Massella, A. (2018). Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>
- Morales, L. (2017). Factores intrínsecos y extrínsecos que más influyen en la motivación y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Recuperado: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/7636/1/T13%20%283069%29.pdf>

- Nagamine, M. (2017). Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5582?show=full>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Requejo, L. (2018). Aplicación de estrategias de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Victoria, periodo 2018. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28448/Requejo_CLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Decimo quinta edición. Pearson. Mexico.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (1998). *Management*, NJ: Prentice-Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Rojas, Y. (2017). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de educación superior. Caso estudio: Docentes del Instituto Universitario de Tecnología Industrial (IUTI) sede Guacara. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4337/yrojas.pdf?sequence=3>
- Santacruz, J. (2017). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. Universidad Central del Ecuador. Ecuador. Recuperado: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Salas, B. y Salazar, J. (2018). La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Quimicos Limpieza y Servicios Mas Plus E.I.R.L. Pimentel 2016. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5048/Salas%20Rojas%20%26%20Salazar%20Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shaju, M. y Subhashini, D. (2017). *Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la industria del automóvil en India*. Journal of Management Research (9), 1. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/313334566 A study on the impa](https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_imp)

ct of Job Satisfaction on Job Performance of Employees working in Automobile Industry Punjab India

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.

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

ANEXOS

Matriz de consistencia

La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mi Banco, Motupe, 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica / Instrumento
¿Cómo se relaciona la	<p>General Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018</p>		Motivación laboral	Factores Higiénicos	Condiciones físicas	Likert	
	<p>Específicos Determinar el nivel de motivación que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018.</p>	<p>H1: Si existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018</p> <p>H0: No existe relación entre</p>			Salario		Beneficios Sociales
				Factores motivacionales	Puesto		
					Tareas		Encuesta
					Deberes	_____	Cuestionario

<p>motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018?</p>	<p>Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018</p> <p>Caracterizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018</p>	<p>la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018</p>
---	---	---

Satisfacción laboral

<p>Significancia de las tareas Necesidades</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>
<p>Políticas de reconocimiento Trabajo bien hecho</p>	<p>Nivel de recompensas</p>
<p>Promedio salario Satisfacción de necesidades</p>	<p>Nivel de remuneración</p>
<p>Habilidades Sistema de promociones</p>	<p>Nivel de políticas de promociones</p>
<p>Materiales de oficina Oficina</p>	<p>Nivel de comodidad de ambientes</p>
<p>Liderazgo Motivación</p>	<p>Nivel de liderazgo</p>

Anexo 01: Cuestionario para medir la variable independiente

Estimado colaborador:

Por favor lea las siguientes afirmaciones que se presentan a continuación y responda de acuerdo a su percepción. La información proporcionada será de carácter anónima, privada y servirá para mejorar nuestros procesos de gestión de personas.

Totalmente de acuerdo (TA)
 De acuerdo (A)
 Indiferente (I)
 En desacuerdo (D)
 Totalmente en desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
Las herramientas y mobiliario de la empresa me permiten desarrollar mi trabajo con calidad					
El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad					
El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades					
El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo					
Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente					
La empresa promueve mi progreso laboral					
En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos					
En la empresa se premia el trabajo bien hecho					
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales					
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador					
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional					

La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa					
Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales					
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa					
En la empresa los deberes son equitativos					

Anexo 02: Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador:

Por favor lea las siguientes afirmaciones que se presentan a continuación y responda de acuerdo a su percepción. La información proporcionada será de carácter anónima, privada y servirá para mejorar nuestros procesos de gestión de personas.

Totalmente de acuerdo (TA)
 De acuerdo (A)
 Indiferente (I)
 En desacuerdo (D)
 Totalmente en desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
Siento que el trabajo que realizo es justo para mi forma de ser					
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
En la empresa se reconoce y se premia el trabajo bien hecho					
En la empresa se reconocen y se pagan las horas extras trabajadas					
Mi sueldo es muy bajo con respecto a la labor que realizo					
Me siento mal con lo que percibo como sueldo					
En otras entidades financieras el sueldo es mayor					
Los ascensos que se realizan en la empresa responden al reconocimiento de los logros y trabajo bien hecho					
Cuento con todos los materiales y/o mobiliario para realizar un trabajo de calidad					
Los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad					
Me disgusta mi horario de trabajo					

Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo					
No me siento a gusto con mi jefe inmediato					

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, MOTUPE, 2018		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Severino Sánchez Janeth	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Determinar el nivel de motivación que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018. Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018. Caracterizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad	

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

10. Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
11. El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. En la empresa los deberes son equitativos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi forma de ser	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. En la empresa se reconoce y se premia el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
19. En la empresa se reconocen y se pagan las horas extras trabajadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

20. Mi sueldo es muy bajo con respecto a la labor que realizo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. Me siento mal con lo que percibo como sueldo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. En otras entidades financieras el sueldo es mayor	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. Los ascensos que se realizan en la empresa responden al reconocimiento de los logros y trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
24. Cuento con todos los materiales y/o mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
25. Los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
26. Me disgusta mi horario de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
27. Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
28. No me siento a gusto con mi jefe inmediato	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 28 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	SUB GERENCIA
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, MOTUPE, 2018		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Severino Sánchez Janeth	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Determinar el nivel de motivación que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018. Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018. Caracterizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018	
	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de	

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

10. Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
11. El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. En la empresa los deberes son equitativos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi forma de ser	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. En la empresa se reconoce y se premia el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
19. En la empresa se reconocen y se pagan las horas extras trabajadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

<p>20. Mi sueldo es muy bajo con respecto a la labor que realizo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>21. Me siento mal con lo que percibo como sueldo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>22. En otras entidades financieras el sueldo es mayor</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>23. Los ascensos que se realizan en la empresa responden al reconocimiento de los logros y trabajo bien hecho</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>24. Cuento con todos los materiales y/o mobiliario para realizar un trabajo de calidad</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>25. Los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>26. Me disgusta mi horario de trabajo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>27. Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>28. No me siento a gusto con mi jefe inmediato</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 28 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL

RAFAEL ZUQUERDO E. 
Firma del experto

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, MOTUPE, 2018		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Severino Sánchez Janeth	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Determinar el nivel de motivación que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018. Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Mibanco, Motupe, 2018. Caracterizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, 2018	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad	

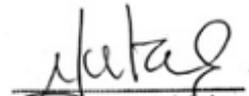
	con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Las herramientas y mobiliario de la empresa me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
2. El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar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

10. Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
11. El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. En la empresa los deberes son equitativos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi forma de ser	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. En la empresa se reconoce y se premia el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
19. En la empresa se reconocen y se pagan las horas extras trabajadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

<p>20. Mi sueldo es muy bajo con respecto a la labor que realizo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>21. Me siento mal con lo que percibo como sueldo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>22. En otras entidades financieras el sueldo es mayor</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>23. Los ascensos que se realizan en la empresa responden al reconocimiento de los logros y trabajo bien hecho</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>24. Cuento con todos los materiales y/o mobiliario para realizar un trabajo de calidad</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>25. Los ambientes físicos donde trabajo ofrecen comodidad</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>26. Me disgusta mi horario de trabajo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>27. Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>28. No me siento a gusto con mi jefe inmediato</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable

3. OBSERVACIONES: Sin observaciones


Dr. Julio Roberto Injierdo Espinosa
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 10001

“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

Consentimiento informado

Motupe, 15 de Julio del 2018

Estimada Señora

Mg. Abraham J. Garcia Yovera

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

Presente. -

Por medio de la presente, hacemos constar que la **Sra. Janeth Severino Sánchez** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

LA MOTIVACION Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO – MOTUPE, 2018

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

Atentamente



Miguel Vivanco Gonzales
JEFE NEGOCIOS

Miguel Angel Vivanco Gonzales
Jefe de Negocios Oficina Informativa
Mibanco - Motupe

Aplicación del instrumento

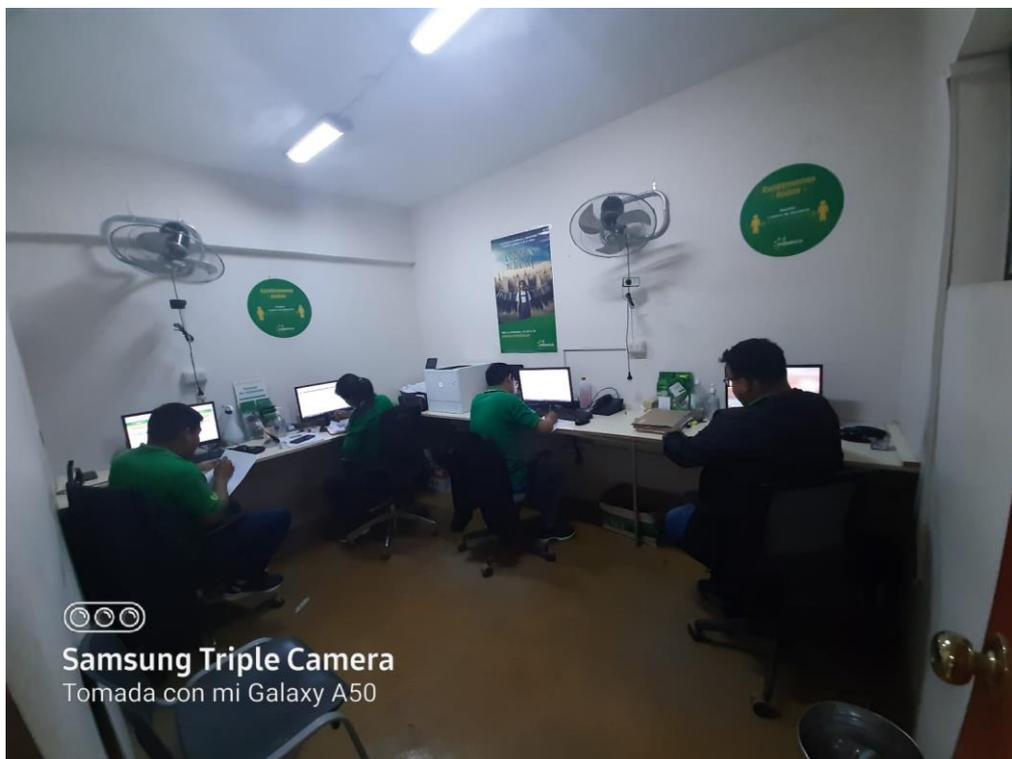


Figura 33: aplicación del cuestionario

Aplicación del instrumento

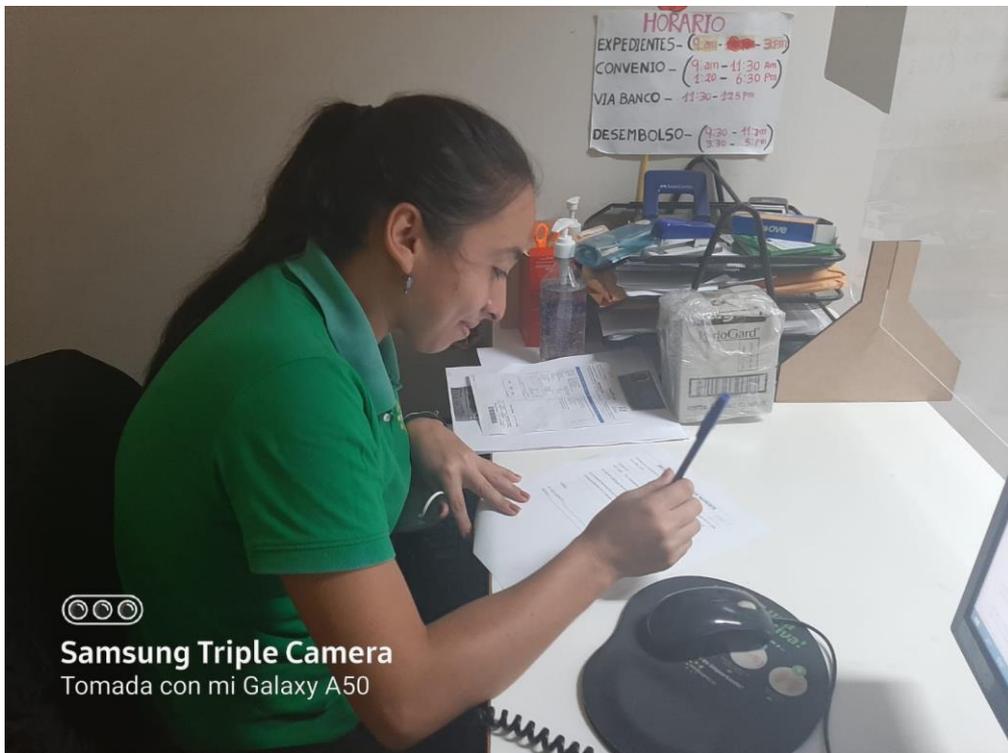


Figura 34: aplicación del cuestionario

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de marzo de 2019

VISTO:

El oficio N° 0160-2019/FACEM-DA-USS de fecha 11/03/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/03/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

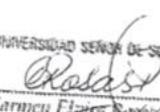
Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

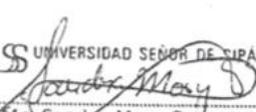
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyectos de tesis de los estudiantes de la EAP de Administración, modalidad presencial, PCA, sección "A", a cargo del docente Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, del semestre académico 2018-II, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Dra. Carmen Elena Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

M^{te}. Sandra Mory Guarnizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del proyecto de investigación	Línea de investigación
1	CASTILLO CASTILLO, ISAURA ✓	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO DOMINGO - PIURA- 2018.	Talento Humano y Comportamiento organizacional
2	CHANTA LABAN, OSCAR ✓	PLAN DE NEGOCIO PARA MEJORAR LAS VENTAS DEL MINIMARKET "NEGOCIOS EL OFERTON" E.I.R.L	Emprendedurismo y planes de negocio
3	CHAPONAN MILLAN, CINTHYA ABIGAIL ✓	ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN - LAMBAYEQUE 2019	Gestión y Competitividad
4	COBEÑAS SOPLOPUCO, LISSET CLOTILDE ✓	CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL EN LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA, OLMOS, 2019	Talento Humano y Comportamiento organizacional
5	CRUZ HERRERA, MARIELA ✓	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JAEN	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
6	DE LA CRUZ SIESQUEN, YONATHAN ✓	PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL PNP- CHICLAYO, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
7	DELGADO VEGA, ROLANDO ✓	PLAN DE PUBLICIDAD PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LICORERÍAS EL "KORCHO" CHICLAYO - 2019.	Marketing
8	DIAZ DE LA CRUZ, JOSEIN MAXIMILIANO ✓	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VIA SAC - CHICLAYO 2019	Marketing
09	FALEN CHAVEZ, MARIELA HIDALINA ✓	GESTION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CASNU DISTRIBUIDORES S.A.C - CHICLAYO	Talento humano y comportamiento organizacional

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

10	FERNANDEZ PISCOYA, RUTH NATALY	LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTA EMPRESAS SODIMAC CHICLAYO - 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
11	GALVEZ SANCHEZ, LUCIA	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA SIPAN AGENCIA CUTERVO, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
12	GONZALES ANCAJIMA, EDINSON BERNEY	EL ESTRES LABORAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO OPERATIVO DE LA ADUANA DE CHICLAYO - 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
13	GUEVARA DELGADO, CARLOS WILMER	GESTION DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE	Auditoría, Finanzas y Proyectos de Inversión
14	HUIMAN TARRILLO, SEGUNDO JOSE	PLAN DE MOTIVACIÓN PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. "PEDRO A. LABARTHE DURAND" CHICLAYO	Talento humano y comportamiento organizacional
15	IRIGOIN LLAGUENTO, ANTHONY ALEXIS	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC - CHICLAYO 2019	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
16	PISCOYA GUZMAN, JOHANSON JAVIER	GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA JET PERÚ S.A. - CHICLAYO 2019	Talento Humano y Comportamiento organizacional
17	PISCOYA PUPUCHE, ROSA	PLAN ESTRATEGICO PARA OPTIMIZAR LA COMPETITIVIDAD DE LA PASTELERÍA PANADERÍA "SANTA MERCEDES" - CHICLAYO.	Emprendedurismo y planes de negocio
18	PURIZACA ACOSTA, STEFANI NATHALY	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANT DANY DANIEL, MOTUPE, 2018	Marketing
19	RABINES PANDURO, RUTH	PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC - 2018	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

20	ROJAS DE LA CRUZ, HUGO YOELITO	INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO - MOTUPE, 2018	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
21	ROMERO GUEVARA, MARIA SANTOS ESTER	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA REYES SERVICIO GENERALES FUMIGACIONES Y PQS S.R.L - 2018	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
22	SANTA CRUZ CESPEDES, HUGO IVAN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCALA, 2018.	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
23	SEVERINO SANCHEZ, JANETH	LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, MOTUPE, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
24	SUXE SANCHEZ, NEYSY YUDITH	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SUMINISTROS ELECTRICOS DE CONTROL INDUSTRIAL-2018.	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
25	TINEO REYES, PEDRO LADIMIR	CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DISCOTECA BASS DISCO, CHICLAYO, 2018	Marketing
26	TINEO VASQUEZ, CYNTHIA JACKELINE	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA RECICLADORA EMILIA CHICLAYO	Gestión y competitividad
27	TORRES VALIENTE, RONALD RENY	NEUROMARKETING COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE, JOSE LEONARDO ORTIZ - 2018	Marketing
28	VASQUEZ CALDERON, LELIS WILLAN	PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE	Talento Humano y Comportamiento Organizacional

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° N0168-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, **JANETH SEVERINO SANCHEZ**, con su tesis Titulada **LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, MOTUPE, 2018**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **24 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 10 de enero de 2021



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

LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, MOTUPE, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	15%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	documentop.com Fuente de Internet	<1%
8	dedona.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	

**FORMATO Nº T1-VRI-US\$ AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 13 de Diciembre

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Juan M Severino Sandy con DNI 76692095

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

La Motivación y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Wikano, Perú, 2018

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y mostrar al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>Severino Sandy Juan M</u>	<u>76692095</u>	<u>Juan M</u>