



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza
de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Ascorbe Avila, Sandra Guadalupe

ASESOR

Gutiérrez Vargas, Leopoldo Marcos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Operaciones

TRUJILLO – PERÚ

(2018)

Página del jurado

Dr. Gutiérrez Vargas, Leopoldo Marcos
Presidente

Ms.C Cárdenas Rodríguez, Karina
Secretaria

Mg. Armas Gastañadui, Antonio
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por brindarme la oportunidad de llegar a esta etapa de mi carrera y poder culminarla con éxito.

A mis padres, Pablo Ascorbe y Flor Avila, por su amor, paciencia, fortaleza, apoyo incondicional, estando siempre conmigo y nunca abandonarme cuando más los necesitaba.

A mis hermanos, Amparo Ascorbe y Edgar Ascorbe, por el apoyo y las energías que me dieron para seguir hasta el final y no rendirme.

A mis amigos y compañeros de tesis, que mutuamente aprendimos a salir adelante para la culminación del trabajo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme obtener este logro, su presencia y compañía en mi vida, brindarme entendimiento y sabiduría durante este proceso como persona, profesional y grupo.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional.

Agradecimientos al cuerpo docente y administrativo de la universidad César Vallejo y en especial al Dr. Gutiérrez Vargas, Leopoldo Marcos, quien me oriento y compartió el proceso de enseñanza aprendizaje durante todo el curso.

Declaración de autenticidad

Yo Sandra Guadalupe Ascorbe Avila, con DNI N° 47340188, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Trujillo, 24 de julio del 2018.

Ascorbe Avila Sandra Guadalupe

DNI. N° 47340188

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza 2018, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	II	
DEDICATORIA	iii	
AGRADECIMIENTO	iv	
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	v	
PRESENTACIÓN	vi	
INDICE	VII	
RESUMEN.....	viii	
ABSTRAC.....	ix	
I. INTRODUCCIÓN		
1.1 Realidad problemática.....	11	
1.2 Trabajos previos.....	13	
1.3 Teorias Relacionadas al tema	18	
1.4 Formulación del problema.....	29	
1.5 Justificación del estudio		
1.6 Hipottesis	30	
1.7 Objetivos	31	
II.MÉTODO		
2.1 Diseño de investigación	33	
2.2 Variables y Operacionalización	33	
2.3 Población, muestra y muestreo	36	
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36	
2.5 Validación y confiabilidad del instrumento.....	37	
2.6 Métodos de análisis de datos.....	37	
2.7 Aspectos éticos.....	37	
III.RESULTADOS		
3.1 Motivación y Satisfacción Laboral	39	
IV.DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		49
V.CONCLUSIONES		52
VI.RECOMENDACIONES		54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		55
ANEXOS		59

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, La Esperanza en el año 2018. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es no experimental de corte transversal. La población está conformada por 144 colaboradores, siendo la muestra la misma de la población, a quienes se les aplicó el cuestionario de motivación MLPA de Steers y Braunsteins (1976) y el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma (2004). Los procedimientos utilizados fueron los que la estadística nos proporciona, comenzando con la construcción de tablas y la aplicación de la prueba estadística de contrastación de hipótesis Rho de Spearman para probar la hipótesis de investigación. Se obtuvo en la motivación que el 98.6% de los colaboradores tienen un nivel alto y el 70.8% de los colaboradores tienen un nivel alto en satisfacción laboral. Concluyendo que existe una relación muy alta y significativa ($p < 0.05$) entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, La Esperanza en el año 2018.

Palabras Clave: Motivación y Satisfacción Laboral.

Abstract

The present research work has the purpose of determining the relationship between motivation and job satisfaction of the employees of the collection center of a financial institution, La Esperanza in 2018. The research is descriptive correlational type, whose design is non-experimental cross-sectional. The population is made up of 144 employees, the sample being the same as the population who applied the MLPA motivation questionnaire of Steers and Braunsteins (1976) and the Sonia Palma job satisfaction questionnaire (2006). The procedures used were those provided by statistics, starting with the construction of tables, graphs, and the application of the Spearman's Rho test hypothesis test to test the research hypothesis. It was obtained in the motivation that 98.6% of the collaborators have a high level and 70.8% of the collaborators have a high level of job satisfaction. Concluding that there is a very high and significant relationship ($p < 0.05$) between motivation and job satisfaction of the employees of the collection center of a financial institution, La Esperanza in 2018.

Keywords: *Motivation, job satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el recurso humano en las empresas y organizaciones representa el mayor de los activos, pues es el elemento más importante involucrado en el éxito o fracaso de las mismas, por consiguiente es responsabilidad de las organizaciones brindarles todas las herramientas necesarias ya sean estas intelectuales, físicas o emocionales para un buen desempeño de sus funciones establecidas dentro del ambiente laboral.

Las empresas saben de la importancia que tienen sus colaboradores, por lo que muchas buscan diferentes estrategias y mecanismos para involucrar al personal con la estrategia global que manejan y puedan mantener un buen clima laboral. Si podemos controlar nuestras emociones y sentimientos obtendremos mayor producción en el trabajo y como resultado de ello, lograremos el éxito profesional. (Portugal, 2014).

Un mal desempeño del colaborador en su centro de trabajo, producto de la frustración que tiene e insatisfacción laboral puede traer como resultado una mala atención hacia los clientes, inseguridad en lo que realiza ó generar un ambiente inestable en el cuál no pueda cumplir con sus responsabilidades.

Es por ello que cada vez es mas relevante la gestión del talento humano, las empresas están muy orientadas en conseguir un efectivo involucramiento del colaborador con los objetivos de la misma, en ese sentido toma vital importancia la Motivación y Satisfacción Laboral.

Es importante para el desarrollo del tema tener en cuenta los siguientes conceptos.

Robbins (2004), citado por Talledo (2015, p.39), menciona que la motivación son todos los procesos que intervienen con la fuerza, orientación y constancia del esfuerzo de una persona para lograr alcanzar sus metas.

Robbins (1998), citado por Albán (2015, p.16), indica que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes frecuentes que manifiesta el ser humano hacia su trabajo, Si se encuentra satisfecho y cómodo en el puesto que ocupa

dentro de la organización mostrará actitudes positivas, sin embargo quien se encuentre Insatisfecho y disconforme con el puesto que ocupa dentro de la organización mostrará actitudes negativas con su trabajo.

En los últimos años se han elaborado numerosos estudios, los cuales demuestran la realidad de los colaboradores, ellos ingresan a un centro de trabajo no solo con la idea de ganar dinero para satisfacer sus necesidades, sino que también con la idea de ser reconocidos por sus logros y trabajo diario. El lugar de trabajo a largo plazo se convierte como en su segunda casa y todos buscamos sentirnos cómodos en ella, pero si no nos encontramos cómodos, nuestra motivación disminuye y de igual manera la satisfacción.

Es por ello que nació la inquietud de poder realizar un estudio con ambas variables, tomando como población a los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, pues se identificaron problemas de ausentismo, bajos niveles en sus indicadores tales como desempeño individual y grupal.

Cabe mencionar que el centro de cobranza se encarga de realizar y recepcionar llamadas telefónicas directamente de cobranza, con el fin de obtener mayor contacto con los clientes a nivel nacional enfocándose en la satisfacción del cliente.

Por lo señalado anteriormente, el objetivo general de la presente investigación es determinar cuál es la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018, considerando que los colaboradores de dicha entidad mantienen un contrato laboral de forma temporal.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Internacionales.

En primer lugar tenemos García y Forero (2013), “Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional, una explicación desde las ecuaciones estructurales”, el objetivo de la investigación fue determinar las condiciones de la satisfacción y motivación laboral como facilitadores del cambio organizacional en diferentes empresas de Bogotá, la técnica utilizada fue la encuesta, instrumento cuestionario de motivación en el Trabajo (CMT) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (p.128). Su diseño de investigación fue ex post facto retrospectivo de grupo único (p.127). Su marco muestral estuvo conformado por 76 empleados y su muestro fue por conveniencia (p.128). Concluyendo que existe relación positiva entre motivación dimensión poder y satisfacción laboral con su dimensión aceptación ($p < 0.05$).

Así también, la investigación de Alfonso (2017), “Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe Banana de la ciudad de la Paz”, el cual tuvo como objetivo estudiar la relación entre ambas variables, el tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental de corte transversal (p.25). Su marco muestral estuvo conformado por 50 de trabajadores y su muestro fue no probabilístico (p.43). La técnica utilizada para ambas variables fue la entrevista no estructurada, como instrumento 2 cuestionarios (p.30). Concluyendo que si existe relación entre ambas variables, así como la satisfacción laboral se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobre ponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad).

1.2.2 Nacionales

Tenemos la investigación de Dávila (2013), “Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la red de salud Camana - Caraveli”, el cual tuvo como objetivo principal describir el nivel y tipo de motivación y los índices de satisfacción laboral (p.15), fue una investigación de tipo descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal (p.70). Su marco muestral es de 85 trabajadores, considerando que el tamaño de su población es pequeña, se tomó en cuenta la totalidad (p.83). La técnica utilizada para ambas variables fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que existe un nivel de motivación alto con un (70%) y una satisfacción laboral regular, resaltando el factor responsabilidad por el trabajo en la variable motivación como regular y el factor Políticas administrativas como parcial Insatisfacción en la variable satisfacción laboral.

Según Sánchez (2016), “Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”, el objetivo de la investigación fue establecer la existencia de la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa (p.20), su marco muestral estuvo conformada por toda su población de 120 trabajadores administrativos (p.22). La investigación fue de tipo descriptivo Correlacional, su diseño no experimental de corte trasversal (p.24). Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para las dos variables. Concluyendo que existe relación entre ambas variables, con un nivel de 0.877 lo cual demuestra que existe una correlación muy alta y significativa.

Murrieta (2016), “Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia tingo maría 2016”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital de

Contingencia Tingo María, fue un estudio observacional, prospectivo, transversal, de diseño descriptivo correlacional (p.36). Su marco muestral estuvo conformado por 50 policías de tránsito (p.43). La técnica utilizada para ambas variables fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyendo en la variable de motivación que el 50% de los trabajadores de enfermería tuvieron un nivel bajo; el 48% un nivel moderado y solo un 2% un nivel alto. En cuanto a la segunda variable que es satisfacción el 76% están moderadamente insatisfechos; el 18% insatisfecho y el 6% satisfechos. Así mismo podemos decir que existe una baja relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los profesionales de salud, determinada por Rho de Spearman la cual nos da un valor de 0,366 ($p < 0,01$).

Chávez (2016), “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L, Huanchaco – 2016”, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la variable motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa, así como determinar sus niveles. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional (p.25). Su marco muestral estuvo conformado por 40 trabajadores, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia (p.26). Su técnica fue la encuesta, como instrumento el cuestionario para ambas variables, teniendo una validez de $r = 0.865$ ($r > 0.70$) para el instrumento de motivación y $r = 0.988$ ($r > 0.70$) para el de satisfacción laboral. Concluyendo que existe predominio del nivel medio (75%) de motivación y del nivel medio (55%) de satisfacción laboral, así como una alta relación significativa ($X^2 = 35.25$) entre ambas variables.

Ríos (2017), “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”, el cual tuvo como objetivo establecer la relación directa entre motivación y satisfacción laboral, y determinar el nivel de ambas variables (p.31), fue una investigación de tipo no experimental, con diseño tipo

descriptivo correlacional (p.32). Su marco muestral es de 62 trabajadores, de acuerdo al muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento el cuestionario con la escala de likert, Adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham con la finalidad de valorar la motivación y en el caso de la segunda variable se aplicó un cuestionario tipo likert modificado, que evalúa la satisfacción laboral del personal de la municipalidad, teniendo una validez ,810 según el alfa de Cronbach (p.35). Concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas ($p = 0,003 < 0,05$):

Rosales (2017), “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, distrito la Victoria, 2016”, el cual tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los Colaboradores de la empresa farmacéutica (p.52), fue una investigación fue de tipo correlacional, de diseño no experimental de corte transaccional (p.60). Su marco muestral es de 60 colaboradores, utilizando un muestreo no probabilístico (p.61). Para ambas variables se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con la escala de tipo likert (p.63). Concluyendo que la motivación y la satisfacción laboral mantienen un nivel alto en la empresa y que existe la relación entre las variables con un valor $r = 0.546$, indicando una correlación positiva moderada y con un valor de significancia ($p = 0.000$) con una relación significativa.

Tejada (2017), “Motivación y satisfacción laboral de los suboficiales de la PNP de tránsito, lima – 2016”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de los suboficiales de la PNP de tránsito, Lima – 2016 (p.12), fue una investigación de tipo básica, diseño correlacional no experimental y transversal (p.46). Su marco muestral es de 285 policías de tránsito, utilizo el muestreo aleatorio simple (p.48). La técnica utilizada para ambas variables fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que existe una moderada

relación positiva entre la motivación y satisfacción laboral de los suboficiales de la PNP, determinada por el Rho de Spearman 0.456, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$.

1.2.3 Locales

Toribio (2016), “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú – 2015”, el cual tuvo como objetivo determinar en qué medida la motivación influyo en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú (p.13), fue una investigación fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y transversal (p.14). Su marco muestral es de 60 colaboradores, considerando que el tamaño de su población es finita y pequeña, se tomó a la totalidad. La técnica utilizada fue la entrevista, su instrumento el cuestionario con la escala de likert, para la motivación – MLPL de Steers y Braunstein y para satisfacción SL- SPC de Sonia Palma (p.15). Concluyendo que la motivación en la dimensión afiliación y dimensión logro correlaciona de manera directa y significativa ($p < .01$) y en grado fuerte entre con la satisfacción laboral. Sin embargo la motivación en la dimensión poder no encuentra evidencia que correlacione significativamente con la satisfacción laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Existen teorías relacionadas a la motivación y satisfacción laboral que muestran las diferentes perspectivas planteadas por algunos autores que han estudiado el tema. Para este estudio de investigación se eligieron las teorías más importantes a criterio del investigador y también las más aceptadas en los estudios académicos

1.3.1. Motivación.

1.3.1.1. Definiciones.

La motivación es el esfuerzo que pone el individuo por lograr conseguir sus objetivos, dando cuenta a la intensidad, orientación y permanencia (Robbins, 2004).

Es decir, cada ser humano planifica o tiene una meta por alcanzar, pero para poder llegar a cumplirla, tiene que esforzarse, estar orientada a lo que quiere y luego permanecer en ella.

Según Vroom (1964) indica que es el grado de esfuerzo que cada ser humano está dispuesto a realizar en su centro de trabajo.

El autor antes mencionado nos da a conocer que para poder cumplir óptimamente las tareas asignadas dentro de un ambiente de trabajo, va a depender mucho de energía que se ponga en ella.

La conducta no se origina únicamente por un solo motivo, sino en conjunto de la variedad de motivos sobresalientes y de aquellos que no lo son, actuando en forma complicada (Revee, 1994).

Según (Espada, 2006, citado en Ramirez, Abreu & Baddi, 2008), sostiene que:

La motivación es un elemento emocional primordial para todas las personas y profesionales, pues al encontrarse motivado conlleva a realizar las tareas de manera positiva y sin desgano alguno; no obstante para algunas personas el trabajo puede significar una obligación, para otros es un incentivo, medicamente. Muchas personas hallan en su centro de labores una protección ante sus propios problemas y también profesionales, buscan motivarse en su trabajo para poder lograr alcanzar la autoestima, el merecido reconocimiento profesional y social. (p. 150).

Pizarro (2017) cita la afirmación de Arias y Heredia (2006) El cual indica que la motivación se compone por factores aptos para inducir, conservar y destinar el comportamiento del ser humano hacia un determinado objetivo, siendo de tipo biológico, social, psicológico y cultural. (p. 15).

Se han dado muchas explicaciones sobre lo que lleva a motivar a las personas, para que realizar una tarea asignada. Al respecto Chiavenato (2015) reconoce algunas teorías sobre los trabajadores de una organización, tales como:

1.3.1.2. Maslow (1954) con la jerarquía de las necesidades humanas.

Chiavenato (2011) menciona que se trata de una teoría que intenta dar una explicación sobre lo que motiva a una persona y que los motivos del comportamiento humano se encuentran en el mismo ser humano, su motivación para hacer y proceder resulta de impulsos que están dentro de él.

1.3.1.2.1 Fisiológicas. Son aquellas que se encuentran en el primer nivel de la pirámide y están relacionadas con el sostenimiento de la vida, como por ejemplo la alimentación (comer, beber agua), cansan y sueño (descansar, dormir), o pretensión sexual.

1.3.1.2.2 Seguridad. Forman parte del segundo nivel en las necesidades humanas. Son las encargadas de hacer que las personas puedan protegerse de cualquier peligro o amenazas.

1.3.1.2.3 Sociales. Ya habiendo satisfecho las dos primeras necesidades como fisiológicas y de seguridad, inicia la motivación de necesidad social. Son aquellas que aparecen en la vida social del ser humano con otras personas como: la colaboración, aprobación de sus compañeros, amistad reciprocidad, cariño y amor (p. 44).

1.3.1.2.4 Aprecio. Estas necesidades aparecen cuando las anteriores ya se encuentran satisfechas y están relacionadas con la autoestima y autovaloración, es decir la forma como la persona se aprecia y ve, la seguridad en sí mismo, la necesidad de reconocimiento social, la popularidad. Cuando estas necesidades se encuentran satisfechas por completo aparece la confianza en sí mismo, impulso, prestigio o reputación, dominio (p. 44).

1.3.1.2.5 Autorrealización. Son aquellas necesidades que están ubicadas en la parte más alta de la pirámide. Esta necesidad motiva al individuo a utilizar su máximo rendimiento y crecer perennemente durante el periodo de su vida, auto superación. (p. 44).

1.3.1.3. Herzberg (1959) con la teoría de los dos factores.

Chiavenato (2011) indica que Herzberg se centra en el ámbito externo y este obedece a los siguientes factores:

1.3.1.3.1 Factores higiénicos. Tienen que ver con las condiciones de trabajos y son factores extrínsecos, externos al trabajador; como los sueldos, ambiente en el trabajo, beneficios sociales, seguridad laboral, supervisión

1.3.1.3.2 Factores motivacionales. Estos son factores internos y se refieren directamente a lo que ejecuta el trabajador, por ejemplo: tareas asignadas en su centro de trabajo, logros, reconocimientos brindados a su persona (p. 45).

1.3.1.4. McClelland con la teoría de las necesidades aprendidas.

McClelland (1976) citado en Bisetti (2015) sostuvo que la gran parte de necesidades de las personas se aprenden en su acción recíproca con el ambiente social y cultural, debido a que ellos se encuentran en la constante búsqueda de satisfacer tres necesidades básicas como logro, poder y afiliación (p. 21).

Es decir que hallaremos individuos con distintas fases de necesidad, que van acorde a las conductas vistas o experimentadas en el transcurso de su vida diaria.

1.3.1.5. Dimensiones de la motivación.

Son impulsos motivacionales que se encuentran en relación a tres necesidades o dimensiones fundamentales como logro, poder y afiliación según McClelland, citado por Bisetti (2015)

1.3.1.5.1. Necesidad de logro.

McClelland (1930; 1950; 1970) considero que:

La motivación de la necesidad de logro es un conjunto de procesos que van direccionados al planeamiento y trabajo hacia la mejora y perfección, ejecutando tareas únicas en su género y conservando continuamente una relación semejante a lo que se hizo en un principio. (p. 21).

El autor menciona que, esta necesidad se basa en ideas y emociones que están directamente sujetos a la planificación y esfuerzo por conseguir su meta a la perfección. Los seres humanos con elevada N. de logro, son capaces de tomar el compromiso personal que conlleva al triunfo o fracaso de él mismo.

Características.

McClelland como se citó en García (2012) menciona las siguientes características:

- Aquellos que asumen responsabilidades delegadas.
- Los resultados siempre corresponden a su propio esfuerzo.
- Establece objetivos y logro de metas propuestas.
- Su grado de dificultad o riesgo debe ser moderado.
- Ellos buscan escenarios donde puedan mostrar sus habilidades, brindando alternativas de solución, ante un problema dado.
- Retroalimentación continua.
- Requieren feed-back sobre su rendimiento, desean obtener mayor información sobre su nivel de desempeño, para saber si están perfeccionando.

1.3.1.5.2. Necesidad de poder.

McClelland (1976) citado en Bisetti (2015) indica que:

Es la conducta del ser humano frente a las necesidades internas, teniendo como objetivo principal la influencia a otras personas, o grupo de personas. (p. 24).

Según el autor, esta necesidad aparece en el ser humano teniendo como finalidad de realizar dominio e influencia en los demás, tratando de dominarlos y convencerlos, con la intención de sobresalir antes que ellos. Así mismo su reputación es su prioridad, pues desea aparecer como superior en su entorno social.

Características.

McClelland como se citó en García (2012) menciona las siguientes características:

- Disfrutan estar a cargo de un grupo de personas.

- Son competitivos y suelen darle mayor importancia a su reputación y obtención de influencia sobre el resto de individuos.
- Aquellos individuos que desean mantener el control en los demás, consiguiendo la autoridad para cambiar situaciones.
- Les gusta la idea de sentirse poderoso.

1.3.1.5.3. Necesidad de afiliación.

McClelland (1976) citado en Bisetti (2015) considero que es la conducta del ser humano social que da respuesta a una serie de impulsos satisfactorios a través de la creación de lazos cordiales con otro ser humano. Su principal meta de este individuo es poder llegar a tener una relación amical reciproca con el resto de individuos (p. 25).

Como indica el autor, es el deseo de querer relacionarse con sus demás compañeros, iniciando relaciones interpersonales amicales con el resto de personas que pertenecen a su centro de trabajo.

Características.

Ramírez, Abreu y Badii (2008) indican que la necesidad de afiliación demuestra que los gerentes suelen dar mayor importancia a sus colaboradores y a sus sentimientos, son más amigables al momento de interactuar o tener un acercamiento con el resto de la organización.

McClelland como se citó en García (2012) menciona las siguientes características:

- Son aquellos individuos que desarrollan una relación de amistad y cordialidad con otra persona, produciendo una satisfacción entre ellos.
- El ser humano requiere trabajar y sentirse parte del equipo, para percibir el aprecio que tienen hacia él. A largo plazo esta necesidad de afiliación crea un buen ambiente laboral.

- Son cooperativos y acceden fácilmente a los deseos del resto, la gran mayoría de veces suelen evitar todo tipo de conflicto y actividades que involucran competencia.
- Temor al rechazo por parte de sus compañeros de trabajo.

1.3.2. Satisfacción Laboral

En un tema muy controversial dentro de las organizaciones, pues debemos manejar toda la información sobre las necesidades de cada trabajador, sus objetivos y metas que se han trazado en su centro de trabajo, con el fin de brindar distintas recompensas que puedan considerarse interesantes, reforzar los contenidos y métodos con el fin que se empleen en el comportamiento y rendimiento en las tareas asignadas en su centro de trabajo.

En decir la Satisfacción Laboral interviene considerablemente en las organizaciones, sobre la persona y su forma de actuar, en su labor personal o diaria, sus responsabilidades con las relaciones a un plazo extenso.

Si el colaborador no siente satisfacción con su centro de trabajo, conlleva a tener resultados negativos en su forma de comportarse, como tardanzas, faltas injustificadas, descuido en sus actividades, indicando algunos. Sin embargo, si el colaborador se siente satisfecho en su trabajo, podrá observarse resultados positivos en sus labores diarias y actitudes.

1.3.2.1. Definiciones.

Es la destreza de la organización para que las necesidades de los colaboradores se encuentren satisfechas, debido a que existen muchas pruebas en donde se demuestra que los colaboradores insatisfechos presentan mayor inasistencia en su centro de trabajo y optan poder

renunciar, en cambio los trabajadores satisfechos disfrutaban de una vida más sana y por ende tienen más años de vida. (Alonso, 2008, p.27)

Robbins (2004) afirma que la persona con una alta remuneración en su centro de trabajo, conlleva a que sienta mayor satisfacción con las tareas asignadas en su puesto de trabajo, sin duda, se puede mencionar que varios empleos son mejores pagados, por lo mismo que sus exigencias solicitadas son mayores, como ejemplo los retos que se le asignadas.

Por su parte Gordon (1997) indica que “la satisfacción laboral de los colaboradores en su centro de trabajo, designa básicamente, un conjunto de actitudes antes en trabajo” (p. 54).

También Spector (1997, citado por Cabanillas, 2018) demuestra una aportación a la percepción de esta variable, conceptualizándola como aquella emoción que demuestra el colaborador frente a su trabajo y el grado de satisfacción que tiene desarrollándola.

Asimismo Robbins (2004) indica que es la forma de actuar de un colaborador frente a su trabajo. Debido que aquellos colaboradores que logran un buen nivel de satisfacción con sus tareas diarias, demuestran una actitud positiva y beneficiosa en la organización.

De acuerdo a García, Montalvo, Peiró y Soro (2003, citado por Cabanillas, 2018) afirma que para que obtenga satisfacción un trabajador en una organización, va depender directamente de todas las actitudes que se perciban cuando realice sus tareas asignadas. A su vez, Locke (1976 en Cabanillas, 2018) apunta en sus diferentes estudios, que la satisfacción laboral es un periodo emocional de goce y está vinculado a la misma apreciación, casualmente que tiene el ser humano en relación a su trabajo.

Por lo tanto Palma (2004) citado por Tamayo (2017), indica que satisfacción laboral (trabajo) es la apreciación del colaborador en relación a

su entorno laboral y en función a la realización personal, incluyendo algunas actividades como la supervisión que tiene, fácil acceso a la información.

Es otras palabras, para Palma es la impresión que tiene una persona del ambiente donde realiza sus actividades laborales, impresión de todas aquellas actividades que hace, asimismo de las actividades que están inmersos, como situaciones que podrían suceder.

Se han dado muchas explicaciones sobre la satisfacción laboral en las personas, para sentirse cómodo en su lugar de trabajo. Al respecto Alfaro, Leyton, Mesa y Sáenz (2012) reconocen algunas teorías sobre los trabajadores en una organización, tales como

1.3.2.2. Teoría de Ajuste en el trabajo.

Indica que mientras más relacionadas estén sus destrezas del individuo (comprensión, cualidades, conducta) con las exigencias del puesto o la organización, tiene mayor probabilidad que realice un óptimo trabajo, y en resultado de ello, ser visto de una manera satisfactoria frente a su jefe. (Dawes, 1994). Del mismo modo, mientras más se relacionen las ayudas (recompensas) del puesto o la organización con los valores que un individuo trata de satisfacer con actividades diarias en su centro de trabajo (resultado de sus logros, comodidad, generosidad, convicción y libertad), hay mayor seguridad que el individuo vea de forma satisfactoria las actividades que realiza en su trabajo. El nivel de satisfacción o insatisfacción laboral son observados como decisivos de la posibilidad que un individuo se mantenga en su centro de trabajo, pueda lograr tener triunfos y obtenga reconocimientos (Citados en Alfaro et al., 2012).

1.3.2.3. Teoría de la discrepancia.

Es el conjunto de emociones satisfactorias, provenientes de la apreciación del trabajo como un partido para conseguir o proporcionar el

logro de los valores que existen en el centro de trabajo. También, la insatisfacción laboral es el conjunto de emociones no satisfactorias, provenientes de la apreciación del trabajo como algo que no esperaba o bloqueo para obtención de los valores que existen en el centro de trabajo. (Locke, 1968). Es decir la insatisfacción o satisfacción en el trabajo proviene de evaluar lo que realiza el colaborador al comprobar sus valores con la apreciación de lo que le brindan en su centro de trabajo. (Citados en Alfaro et al., 2012).

1.3.2.4. Teoría de los eventos situacionales.

Sustenta que la satisfacción laboral está establecida por dos elementos designados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee y Glassman, 1992). Las características situacionales son las perspectivas en el trabajo que el individuo valora y toma en cuenta antes de tomar una decisión y comenzar a trabajar en la empresa (salario, ambientes de trabajo, política de la organización y supervisión). Los eventos situacionales son perspectivas de trabajo que el colaborador no valora antes de tomar una decisión, sino que suceden cuando el ya comenzó a trabajar en la empresa. Se puede observar que esta teoría. (Citados en Alfaro et al., 2012).

1.3.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral.

Palma (2004) citado por Tamayo (2017), plantea 7 dimensiones para tratar la satisfacción laboral, de manera que se detallan a continuación, para su entendimiento.

1.3.2.5.1. Condiciones Físicas y/o Materiales.

Son los medios que facilitan la posibilidad de realizar las tareas diarias en el centro de trabajo, es decir la distribución física y comodidad para que puedan desempeñar sus tareas asignadas de manera óptima.

1.3.2.5.2. Beneficios Laborales y Remuneraciones.

Estos se producen a cambio de las prestaciones laborales brindadas a una empresa, cuando los colaboradores reciben su sueldo y cumplen con las demandas de trabajo, benefician a la satisfacción.

Es decir es el nivel de satisfacción por parte del individuo en relación a sus expectativas económicas adicionales como pago por las actividades realizadas en su centro de trabajo.

1.3.2.5.3. Políticas Administrativas.

Son aquellos reglamentos estipulados por todas las empresas, como los horarios de trabajo y reconocimientos hacia el colaborador, cuya función es regular los vínculos laborales de los trabajadores. Demostrando virtudes establecidas en la organización.

1.3.2.5.4. Relaciones Interpersonales.

Basado en la relación mutua de los colaboradores de la empresa. Es decir cuando existe trabajo en equipo entre ellos y un buen ambiente laboral.

1.3.2.5.5. Desarrollo personal.

Constituida por las tareas asignadas en la organización, es los que el trabajador realiza una investigación utilizando sus habilidades y capacidades para conseguir un mejor desempeño y desarrollo personal en el trabajo. Disfrutando cada tarea asignada en la empresa.

1.3.2.5.6. Desempeño de Tareas.

Es el manejo de capacidades y aptitudes que los trabajadores requieren en el puesto asignado en su centro de labores. De otra forma más detallada es la valoración y disfrute que se le da al colaborar cuando necesita algo y lo solicita a la empresa

1.3.2.5.7. Relación con la Autoridad.

Constituye la valoración y vínculos que tienen los trabajadores con sus jefes inmediatos conforme a las actividades diarias que realizan en su centro de trabajo.

Tales como la comprensión, calidad de trabajo, disposición inmediata ante una consulta

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Tomando en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) tenemos:

Conveniencia. Es importante realizar esta investigación con los colaboradores de una entidad financiera, para lograr recabar información selecta de las variables antes mencionadas y poder utilizarlos como ayuda en manera de como dirigir a su propio personal.

Relevancia Social. La información adquirida beneficiara tanto a las empresas y a los colaboradores, pues al conocer la relación existente entre ambas variables, de este modo podrían hacer las modificaciones sobre la manera como dirigen a su personal, de esa forma obtendrán

mayores beneficios en la productividad y por parte del personal una mejor ambiente laboral.

Implicaciones Prácticas. La elaboración de este estudio podrá ayudar a conocer el escenario actual de la entidad, en función a las dos variables, para conocer si se está trabajando de manera correcta o existe alguna carencia. La cual reflejaría en el desempeño de los colaboradores, eficiencia y atención brindada a los clientes

Valor teórico. La siguiente investigación tiene como propósito argumentar y conocer más de cerca la relación que existe entre la ambas variables, por ende se cree que al realizarla se convierte en práctica, ya que, una investigación en cierto orden tiene la doble importancia teórica y práctica, por ello se considera que dicha investigación da la oportunidad al estudio de las dos variables, con un buen aporte de resultados y conclusiones para la mejor gestión de los colaboradores en una empresa.

Utilidad metodológica. Teniendo recabada la información estos servirán para futuras investigaciones vinculadas con las variables de estudio, pudiendo profundizar en la investigación científica, a la vez ayudara a encontrar diferentes resultados.

1.6. Hipótesis

- La motivación tiene relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.

1.7.2 Objetivo Específicos

- O₁ Identificar el nivel de motivación de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.
- O₂ Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.
- O₃ Determinar la correlación que existe entre satisfacción laboral y la dimensión necesidad de logro en los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.
- O₄ Determinar la correlación que existe entre satisfacción laboral y la dimensión necesidad de poder en los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.
- O₅ Determinar la correlación que existe entre satisfacción laboral y la dimensión necesidad de afiliación en los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.

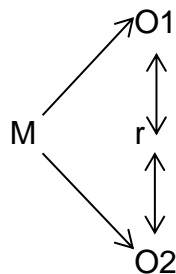
MÉTODO

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental – transversal, de tipo descriptivo correlacional.

Es no experimental, porque no se han manipulado deliberadamente las variables, es decir se estudiaron tal cual se dan en el contexto para luego poder analizarlas en un tiempo único y determinado. (Hernández et al. 2014).



Dónde:

M: Colaboradores del centro de de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.

O1: Motivación

r : Coeficiente de correlación

O2: Satisfacción laboral

2.2. Variables

- Variable 1: Motivación
- Variable 2 : Satisfacción Laboral

2.3. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variable – motivación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Motivación	McClelland (1976) citado en Bisseti (2015) sostuvo que muchas de las necesidades de la motivación se aprenden o adquieren en su interacción con el ambiente social y cultural, pues se encuentran en la constante búsqueda de satisfacer tres necesidades básicas como logro, poder y afiliación (p. 21).	En el presente estudio se utilizó el cuestionario de Motivación, que consta de 15 preguntas de tipo Likert con 5 opciones: Absolutamente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo, absolutamente en desacuerdo. Bisseti (2015)	Necesidad Logro	Toma de decisiones Logro de metas	Ordinal
			Necesidad Poder	Participación continua Control en los demás	Ordinal
			Necesidad Afiliación	Relaciones interpersonales Trabajo en equipo	Ordinal

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2

Operacionalización de variable – satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	Apreciación del colaborador en relación al entorno laboral y en función a la realización personal, incluyendo algunas actividades como la supervisión que tiene, fácil acceso a la información. (Palma, 2004)	Se utilizó para medir la satisfacción laboral el cuestionario SL - SPC, que consta de 36 preguntas de tipo Likert con 5 opciones: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. (Palma, 2004)	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física Comodidad física	Ordinal
			Beneficios laborales y/o remuneraciones	Sueldos Expectativas económicas	Ordinal
			Políticas administrativas	Horario de trabajo Reconocimiento	Ordinal
			Relaciones interpersonales	Ambiente laboral Trabajo en equipo Solidaridad	Ordinal
			Desarrollo personal	Injusticia Desarrollo personal disfrutar	Ordinal
			Desempeño de tareas	Valoración	Ordinal
			Relación con la autoridad	Comprensión Disposición Calidad en el trabajo	Ordinal

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por 144 colaboradores que forman parte del centro de cobranza de una entidad financiera – La Esperanza, 2018.

2.4.2. Muestra

Se utilizó como muestra a toda la población, siendo un total de 144 colaboradores, debido a que es finita y pequeña.

2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.5.1. Técnicas e Instrumentos

En la presente investigación se utilizó como técnica la Encuesta y como instrumento dos Cuestionarios según la escala de Likert, el mismo que reflejó con preguntas alineadas a la investigación que permitió obtener los datos necesarios para el estudio. (anexo N° 1 y anexo N° 2)

2.5.2. Validación y confiabilidad del instrumento

Para determinar la validez de los instrumentos, éstos fueron sometidos al juicio de tres expertos en la temática de estudio. (anexo N° 3)

Para poder brindarle confiabilidad a los instrumentos utilizados, estos fueron sometidos al método de división por mitades que hace uso de la fórmula de SPEARMAN-BROWN, obteniendo en ambos casos alta confiabilidad. (anexo N° 6)

2.6. Métodos de análisis de datos

Luego de recolectar la información, se calculó las respuestas obtenidas de la encuestas realizadas a los colaboradores del centro de cobranza de la entidad financiera, en una base de datos del software Excel 2013 del paquete Microsoft Office 2013, posterior a ellos se exportó a una base de datos del paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 24.

Los resultados analizados fueron presentados en tablas según correspondieron, así mismo para para determinar la prueba de hipótesis, se aplicó una prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, de lo cual al hallarse ausencia de normalidad se procedió a aplicar la prueba no paramétrica de correlación de Spearman (ρ).

2.7. Aspectos éticos

En la aplicación de los instrumentos se respeta el derecho a la reserva de identidad y privacidad de los encuestados.

Todos los autores han sido citados y referenciados con sus temas.

III. Resultados

Se presenta los datos recopilados por los cuestionarios realizados a los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera - La Esperanza en el año 2018; en relación a las siguientes variables motivación y satisfacción laboral.

Tabla 9

Nivel de motivación de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, 2018

Variable	Niveles	Frecuencia	%
Motivación	Muy alto	2	1.4
	Alto	144	98.6
	Regular		
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total		144

Nota: Como se muestra en la tabla 9 de los 144 colaboradores evaluados, se observa que el nivel alto fue el más frecuente con un 98.6%, seguido del nivel muy alto con un 1.4%.

Tabla 10

Niveles de la dimensión logro

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Logro	Muy alto	5	3.5
	Alto	139	96.5
	Regular		
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total		144

Nota: Como se muestra en la tabla 10 de un total de 144 colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 1 “logro” la más frecuente se ubicó en un nivel alto con un 96.5%.

Tabla 11

Niveles de la dimensión poder

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Poder	Muy alto		
	Alto	122	84.7
	Regular	22	15.3
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total	144	100

Nota: Como se muestra en la tabla 11 de un total de 144 colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 2 “poder” la frecuencia más alta se ubicó en un nivel alto con un 84.7%.

Tabla 12

Niveles de la dimensión afiliación

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Afiliación	Muy alto	2	1.4
	Alto	84	58.3
	Regular	58	40.3
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total	144	100

Nota: Como se muestra en la tabla 12 de un total de 144 colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 3 “afiliación” el nivel alto fue el más frecuente con un 58.3%.

Tabla 13

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, 2018

Variable	Niveles	Frecuencia	%
Satisfacción Laboral	Muy alto	15	10.4
	Alto	102	70.8
	Regular	27	18.8
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total	144	100

Nota: Como se muestra en la tabla 13 de los 144 colaboradores evaluados, se observa que el nivel alto fue el más frecuente con un 70,8%, seguido del nivel regular con un 18.8% y finalmente el nivel muy alto con un 10,4%.

Tabla 14

Niveles de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Condiciones Físicas y/o Materiales	Muy alto	87	60.4
	Alto	57	39.6
	Regular		
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total	144	100

Nota: Como se muestra en la tabla 14 de los 144 colaboradores evaluados, se observa que el nivel muy alto fue el más frecuente con un 60,4%, seguido del nivel alto con un 39.6%.

Tabla 15

Niveles de la dimensión beneficios laborales y/o remuneraciones

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Beneficios laborales y/o remuneraciones	Muy alto	25	17.4
	Alto	90	62.5
	Regular	29	20.1
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total	144	100

Nota: Como se muestra en la tabla 15 de un total de 144 colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 2 “beneficios laborales y/o remuneraciones” la frecuencia más alta se ubicó en el nivel alto con un 62,5%, seguido del nivel regular con un 20.1% y finalmente el nivel muy alto con un 17,4%.

Tabla 16

Niveles de la dimensión políticas administrativas

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Políticas Administrativas	Muy alto	9	6.3
	Alto	72	50
	Regular	63	43.7
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total	144	100

Nota: Como se muestra en la tabla 16 de un total de 144 colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 3 “políticas administrativas”, el nivel alto con un 50% fue el más frecuente, seguido del nivel regular con un 43.7% y finalmente el nivel muy alto con un 6.3%.

Tabla 17

Niveles de la dimensión relaciones interpersonales

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Relaciones Interpersonales	Muy alto	15	10.4
	Alto		
	Regular	74	51.4
	Bajo	55	38.2
	Muy bajo		
	Total	144	100

Nota: Como se muestra en la tabla 17 de un total de 144 de los colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 4 “relaciones interpersonales” el nivel regular fue el más frecuente con un 51.4%, seguido del nivel bajo con un 38.2% y finalmente el nivel muy alto con un 10.4%.

Tabla 18

Niveles de la dimensión desarrollo personal

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Desarrollo Personal	Muy alto		
	Alto	81	56.3
	Regular	63	43.7
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total	144	100

Nota: Como se muestra en la tabla 18 de un total de 144 colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 5 “desarrollo personal” el nivel alto fue el más frecuente con un 56.3%, seguido del nivel regular con un 43.7%.

Tabla 19

Niveles de la dimensión desempeño de tareas

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Desempeño de Tareas	Muy alto	15	10.4
	Alto	74	51.4
	Regular	45	31.3
	Bajo	10	6.9
	Muy bajo		
	Total		144

Nota: Como se muestra en la tabla 19 de un total de 144 colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 6 “desempeño de tareas” el nivel alto fue el más frecuente con un 51.4%, seguido del nivel regular con un 31.3%, posteriormente el nivel muy alto con un 10.4% y finalmente el nivel bajo con un 6.9%.

Tabla 20

Niveles de la dimensión relación con la autoridad

Dimensión	Niveles	Frecuencia	%
Relación con la Autoridad	Muy alto		
	Alto	52	36.1
	Regular	92	63.9
	Bajo		
	Muy bajo		
	Total		144

Nota: Como se muestra en la tabla 20 de un total de 144 colaboradores encuestados, se observó que los resultados de la dimensión 7 “relación con la autoridad” el nivel regular fue el más frecuente con un 63.9%, seguido del nivel alto con un 36.1%.

Tabla 21

Análisis ligados a la hipótesis con la prueba de kolmogorov-smirnov para la motivación y sus dimensiones

		Motivación	Logro	Poder	Afiliación
N		144	144	144	144
Parámetros	Media	57,3889	20,2292	19,1181	18,0417
normales ^{a,b}	Desviación estándar	2,62615	,89066	1,57114	1,76950
Máximas	Absoluta	,111	,267	,248	,213
diferencias	Positivo	,102	,206	,127	,140
extremas	Negativo	-,111	-,267	-,248	-,213
Estadístico de prueba		,111	,267	,248	,213
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 22

Análisis ligados a la hipótesis con la prueba de kolmogorov-smirnov para la satisfacción laboral y sus dimensiones

		Satisfacción	Condiciones físicas	Beneficios laborales	Políticas administrativas
N		144	144	144	144
Parámetros	Media	134,2569	23,0903	18,9167	18,8125
normales ^{a,b}	Desviación estándar	12,77659	2,37973	3,00466	3,00342
Máximas	Absoluta	,147	,393	,328	,204
diferencias	Positivo	,132	,229	,328	,171
extremas	Negativo	-,147	-,393	-,179	-,204
Estadístico de prueba		,147	,393	,328	,204
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 23

Análisis ligados a la hipótesis con la prueba de kolmogorov-smirnov para dimensiones de la satisfacción laboral

		Relaciones interpersonales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Interperson ales
N		144	144	144	144
Parámetros	Media	15,6528	17,9722	19,4792	20,3333
normales ^{a,b}	Desviación estándar	3,69146	2,37982	3,19958	2,40629
Máximas	Absoluta	,253	,197	,280	,210
diferencias	Positivo	,253	,137	,213	,210
extremas	Negativo	-,153	-,197	-,280	-,166
Estadístico de prueba		,253	,197	,280	,210
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Del análisis de la tabla 21, 22 y 23 observamos que hay columnas de $p < 0.05$, por lo tanto aplicamos la correlación de rangos de Spearman para determinar si las variables se relacionan significativamente.

Tabla 24

Contraste de hipótesis para correlación con la prueba de hipótesis estadística de Rho de Spearman para comparación entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, 2018

VI con VD	Colaborador		
	r_s	p	Sig.
Motivación con satisfacción laboral	0.965	0.000	S

Fuente: Encuesta aplicada

LEYENDA: r_s = Coeficiente de correlación de Spearman, p = Probabilidad, Sig. = Significancia.

Nota: En los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, al analizar la correlación entre las variables motivación y satisfacción laboral se encontró un valor de 0.965, que indica una correlación muy alta y significativa ($p < 0.05$).

Tabla 25

Contraste de hipótesis para correlación con la prueba de hipótesis estadística de Rho de Spearman para comparación de motivación por dimensiones con la satisfacción laboral

Dimensiones de la motivación con la satisfacción laboral	Colaboradores		
	r_s	p	Sig.
D1: Logro con satisfacción laboral	0.043	0.613	NS
D2: Poder con satisfacción laboral	0.598	0.000	S
D3: Afiliación con satisfacción laboral	0.837	0.000	S

Fuente: Encuesta aplicada.

LEYENDA: r_s = Coeficiente de correlación de Spearman, p = Probabilidad, Sig. = Significancia.

Nota:

- Al analizar la correlación entre la dimensión motivación de logro con satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, se encontró que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.043 siendo no significativa ($p > 0.05$).
- Al analizar la correlación entre la dimensión motivación de poder con satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, se encontró que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.598, que indica una correlación moderada y significativa ($p < 0.05$).
- Al analizar la correlación entre la dimensión motivación de afiliación con satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de

una entidad financiera, se encontró que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.837, que indica una correlación alta y significativa ($p < 0.05$).

IV. Discusión

La actual investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre las variables motivación y satisfacción laboral del centro de cobranza de una entidad financiera. Cabe mencionar que una organización, con o sin fines lucro puede poseer diversos equipos de última tecnología, conocimientos, prestigio; sin embargo le será muy complicado conseguir sus objetivos y metas trazados si es que los colaboradores no se sienten reconocidos y comprometidos en la organización mediante una efectiva motivación.

Sabiendo ello, es de mucha importancia que la gerencia conozca el impacto que tiene la motivación con la satisfacción de cada colaborador. Una persona motivada brindara un trabajo más óptimo y mayor desempeño en lograr sus objetivos en la empresa.

De los resultados obtenidos en esta investigación, concerniente al análisis de contrastación de hipótesis, encontramos que existe una correlación muy alta y significativa ($p < 0.05$) entre entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, 2018. Estos resultados concuerdan con Ríos (2017), quien en su estudio de la motivación y satisfacción laboral señala que existe una relación directa y significativa ($p = 0.003 < 0.05$), lo cual demuestra que si existe relación entre ambas variables. Al igual que Sánchez (2014), en su estudio realizado con el personal administrativo de la red de salud de Chimbote en el cual concluye que existe una correlación significativa y positiva. García y Forero (2013), quien también en su investigación sobre motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional llego a la conclusión que existe una relación positiva significativa ($p < 0.05$) entre las dos variables mencionadas. Así como Rosales (2017), indica que existe la relación entre las variables con un valor $r = 0.546$, indicando una correlación positiva moderada y con un valor de

significancia ($p = 0.000$) con una relación significativa. A diferencia de Tejada (2017), quien en su investigación demuestra que existe una relación moderada positiva entre ambas variables, presentando el siguiente valor el Rho de Spearman 0.456 y Murrieta (2016), quien menciona que su valor Rho de Spearman es 0,366 ($p < 0,01$), el cual indica que existe una baja relación entre las variables mencionadas.

Así, encontramos que en motivación, el (98.6%) de los colaboradores de cobranza de una entidad financiera tienen un nivel alto y el (1.4%) se encuentra en un nivel muy alto, en lo que concierne a sus conductas en su centro de trabajo. Dentro de la composición de los resultados, se observa con mayor aceptación la dimensión necesidad logro con un (96.5%) con un nivel alto, lo cual es de mucha importancia, debido a que está relacionado con los procesos que van direccionados al planeamiento, trabajo hacia la mejora y metas a la perfección, que el colaborador pone en práctica en su puesto, seguido de la dimensión necesidad de poder con un (84.7%) con un nivel alto y finalmente la dimensión necesidad de afiliación con un (58.3%) con un nivel alto; resultado que coincide con Ríos (2017), quien presenta el 63% un nivel alto de motivación en su centro de trabajo. Al igual que Dávila (2013), donde el con (70%) de los trabajadores también presentan un nivel alto de motivación. Y Rosales (2017), quien presenta 80% de los colaboradores un nivel alto y dentro de sus dimensiones la más resaltante es la necesidad de logro con un (80%) con un nivel alto, fortaleciendo los resultados hallados. A diferencia de Chávez (2016), quien obtuvo mayor predominio en el nivel medio con un (75,5%). De igual manera Murrieta (2016), en su investigación sobre la motivación, presenta el (50%) de los trabajadores de emergencia del hospital de contingencia un nivel bajo.

Cuando analizamos la satisfacción laboral de los colaboradores, encontramos que el (70.8%) de ellos se ubica en el nivel alto; en cuanto a las dimensiones, los colaboradores en la dimensión condiciones físicas y/o materiales el (60.4%) se ubica en el nivel muy alto, en la dimensión beneficios laborales y/o remuneraciones el (62.5%) se ubica en el nivel alto, en la dimensión políticas

administrativas el (50%) se ubica en el nivel alto, en la dimensión relaciones interpersonales el (51.4%) se ubica en el nivel regular, en la dimensión desarrollo personal el (56.3%) se ubica en el nivel alto, en la dimensión desempeño de tareas el (51.4%) se ubica en el nivel alto y en la dimensión relación con la autoridad el (63.9%) se ubica en el nivel regular. Resultados que no coinciden con Dávila (2013), quien presenta un nivel de satisfacción regular, resaltando el factor políticas administrativas como nivel parcial Insatisfacción en la variable satisfacción laboral. Al igual que Chávez (2016), en su estudio de investigación indica que (55%) del personal de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L, tienen un nivel medio de satisfacción laboral.

V. Conclusiones

En base a los objetivos planteados y los resultados obtenidos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La motivación tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera; así demuestra la existencia de relación muy alta y significativa ($p < 0.05$) entre la motivación y la satisfacción laboral.
2. El (98.6%) de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera tienen un nivel alto en motivación laboral, seguido del (1.4%) con un nivel muy alto.
3. El (70.8%) de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera; tienen un nivel alto de satisfacción laboral, seguido del (18.8%) con un nivel regular y finalmente el (10.4%) con un nivel muy alto.
4. La satisfacción laboral no tiene una relación significativa con la dimensión motivación de logro ($p = 0.613 > 0.05$) en los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera.
5. La satisfacción laboral tiene una relación significativa con la dimensión motivación de poder ($p < 0.05$) en los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera; así lo demuestra la existencia de relación moderada y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión motivación de poder.
6. La satisfacción laboral tiene una relación significativa con la dimensión motivación de afiliación ($p < 0.05$) en los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera; así lo demuestra la existencia de relación alta y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión motivación de afiliación.

VI. Recomendaciones

1. Dados los resultados obtenidos en torno a la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, se recomienda ahondar en el estudio de la motivación para mejorar la satisfacción de los colaboradores del banco y diversas empresas que actualmente estén surgiendo.
2. Promover la integración del personal con talleres en métodos de participación grupal, teniendo el apoyo de profesionales para mejorar al 100% los niveles de motivación
3. Mejorar el trabajo en equipo y la comunicación que se tiene con el personal, para ello será necesario que los supervisores o gerentes reciban capacitaciones motivacionales para manejo de personal. Se considera esta recomendación teniendo en cuenta que aún existe un (40.3%) de colaboradores con un nivel regular en la dimensión afiliación de motivación.
4. Efectuar cada cierto tiempo una encuesta sobre satisfacción laboral a los colaboradores de la entidad financiera en la sede La Esperanza, para poder conocer en qué nivel se encuentra y tomar acciones sobre el (18.8%) que actualmente se encuentran con un nivel regular en dicha variable.
5. Se sugiere brindar charlas de trabajo en equipo, para lograr conseguir mejores resultados en el desempeño de sus tareas asignadas por parte de los colaboradores. Tomándose en cuenta que únicamente el (10.4%) tiene un nivel muy alto en referencia a la dimensión relaciones interpersonales de la satisfacción laboral y el (51.4%) regular.

6. Extender el presente estudio para medir el impacto de los niveles de motivación y satisfacción laboral sobre la productividad o nivel de desempeño de los colaboradores del centro de cobranza – sede la Esperanza.

VIII. Referencias

- Abrajan, M.G., Contreras, J.M., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Revista en enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Albán, D. (2015). *La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.* Quito (Tesis de licenciatura), universidad central. Ecuador. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7596/1/T-UCE-0007-401i.pdf>
- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2013). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.* Lima (Tesis de maestría), universidad católica, Perú. Obtenido de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO LEYTON MEZA SAENZ SATISFACCION LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alfonso, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de la paz.* La Paz (Tesis de licenciatura), universidad mayor de san Andrés, Bolivia. Obtenido de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/alfaro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequence=1&isallowed=y

Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.

Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. (Tesis de licenciatura), universidad cesar vallejo, Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y*

Cabanillas, S. (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria*. Trujillo (Tesis de licenciatura), universidad cesar vallejo, Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11256/cabanillas_ch_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo Dávila, N. F. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Lima (Tesis para licenciatura), universidad pontificia universidad católica, Perú. Obtenido de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, W. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Agromolinos Industriales Anderson EIRL -2016*. Huánuco (Tesis de licenciatura), universidad privada del norte, Perú. Obtenido de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9784/Ch%C3%A1vez%20L%C3%B3pez%20Wilson.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2011), *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. (9ª. Ed.). México. Editorial McGraw-Hill.

Dávila, J. (2013), *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la red de salud Camana –Caravell*. Arequipa (Tesis para licenciatura), universidad católica de santa maria, Perú. Obtenido de:

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3776/76.0218.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De Quijano, S. D., & Navarro, J. (1998). Un modelo integrado de la motivación en el trabajo: conceptualización y medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 14(2), 193-216.

Fernández, A. (2014). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados y operarios de una empresa textil del distrito la Esperanza: Trujillo* (Tesis de licenciatura), Universidad Privada del Norte, Perú.

García Sanz, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables.

Hernandez, R.; Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill

Murrieta, R. (2016). *Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia tingo maría 2016*. Huánuco (Tesis para maestría), universidad de Huánuco, Perú. Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/80293261.pdf>

- Perez, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I. Lima* (Tesis de licenciatura), universidad cesar vallejo, Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3351/Perez_PMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 3(1).
- Ríos, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. Tarapoto. (Tesis de maestría), universidad cesar vallejo, Perú. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016*. Lima. (Tesis de maestría), universidad César Vallejo, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8579/Rosales_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). México: Pearson. Obtenido de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins+SP.+\(2004\)+Comportamiento+Organizacional+\(10a%C2%B0+Ed.\).+M%C3%A9xico.+Prentice+Hall.&ots=YK65ekp9-b&sig= pn9-EkJdBVOWMMI8txWE0 i4qU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins+SP.+(2004)+Comportamiento+Organizacional+(10a%C2%B0+Ed.).+M%C3%A9xico.+Prentice+Hall.&ots=YK65ekp9-b&sig= pn9-EkJdBVOWMMI8txWE0 i4qU#v=onepage&q&f=false)
- Rubiano, M., & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las

ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113728>

Sánchez, R. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. Trujillo (Tesis para licenciatura), universidad César Vallejo, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%C3%A1nchez_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Talledo Manrique, M. E. (2015). *Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes*.

Tamayo, M. (2017). *Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral En trabajadores de la compañía minera Poderosa S.A – 2017*. Trujillo (Tesis de licenciatura), universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11604/tamayo_jm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tejada, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral de los suboficiales de la PNP de tránsito – 2016*. Lima. (Tesis para maestría), universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8889/Tejada_AMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toribio, C. (2016). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad distrital del Perú–2015*. Trujillo. (Tesis de maestría), universidad privada del norte, Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10940/Toribio%20Gavidia%20Claudia%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasco Arboleda, B. H. (2009). Elaboración del estado del arte del término emprendedor desde las teorías de Max Weber y David C. McClelland.

ANEXOS



ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

Área de trabajo.....

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el grado de motivación del personal que labora en el centro de cobranza de una entidad financiera. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder. Indique si (1) Absolutamente en desacuerdo; (2) Desacuerdo; (3) Indiferente; (4) De acuerdo; (5) Absolutamente de acuerdo

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

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Utilice la siguiente escala teniendo en cuenta qué tan frecuente son verdaderos los enunciados que siguen a continuación
1. En total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	1	2	3	4	5
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
6.- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	1	2	3	4	5
7.- Me siento mal con lo que hago.	1	2	3	4	5
8.- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	1	2	3	4	5
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.	1	2	3	4	5
10.- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
12.- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4	5
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
17.- Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
20.- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4	5
26.- Mi trabajo me aburre.	1	2	3	4	5
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1	2	3	4	5
28.- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	1	2	3	4	5
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado.	1	2	3	4	5
30.- Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
31.- No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	1	2	3	4	5
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1	2	3	4	5
33.- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	1	2	3	4	5
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)	1	2	3	4	5
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
36.- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5

ANEXO 3

Validación de los instrumentos

JUICIO DEL EXPERTO

1. En líneas generales, las dimensiones de las variables están inmersos en su contexto teórico:

Sí No

Observaciones:

2. Los ítems del cuestionario miden las dimensiones seleccionados para cada variable:

Sí No

Observaciones:

3. El instrumento diseñado mide las variables:

Sí No

Observaciones:

4. El instrumento diseñado se considera lo suficientemente adaptado al contenido del estudio:

Sí No

Observaciones:

Nombre: *Carmen Giuliana Paz Calmet*

Firma: *[Firma manuscrita]*

N° de Colegiatura: *20466*



Trujillo, 19 de Febrero del 2018

CONSTANCIA DEL EXPERTO

Yo, Carmen Giuliana Paz Calmet con DNI N° 45553378 y N° de Colegiatura 20466 especialista en el área de Psicología considero que el instrumento analizado "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL" satisface las expectativas de la investigación motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera - La Esperanza; por lo tanto atribuyo su validez.

Nombre: Carmen Giuliana Paz Calmet
Firma: [Firma manuscrita]
N° de Colegiatura: 20466



Trujillo, 19 de Febrero del 2018

JUICIO DEL EXPERTO

1. En líneas generales, las dimensiones de las variables están inmersos en su contexto teórico:

Sí No

Observaciones:

2. Los ítems del cuestionario miden las dimensiones seleccionados para cada variable:

Sí No

Observaciones: _____

3. El instrumento diseñado mide las variables:

Sí No

Observaciones:

4. El instrumento diseñado se considera lo suficientemente adaptado al contenido del estudio:

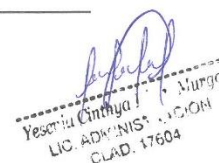
Sí No

Observaciones:

Nombre: Yesenia Cinthya López Murga

Firma: 

N° de Colegiatura: 17604


Yesenia Cinthya López Murga
LIC. ADMINISTRACION
CLAD. 17604

Trujillo, 20 de Febrero del 2018

CONSTANCIA DEL EXPERTO

Yo, Yesenia Cinthya López Murga con DNI
N° 36 009058 y N° de Colegiatura 17604 especialista en el área
de Administración considero que el
instrumento analizado **“CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL”** satisface las expectativas de la investigación
motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de
una entidad financiera - La Esperanza; por lo tanto atribuyo su validez.

Nombre: Yesenia Cinthya López Murga

Firma: 

N° de Colegiatura: 17604


Yesenia Cinthya López Murga
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD. 17604

Trujillo, 20 de febrero del 2018

JUICIO DEL EXPERTO

1. En líneas generales, las dimensiones de las variables están inmersos en su contexto teórico:

Sí No

Observaciones:

2. Los ítems del cuestionario miden las dimensiones seleccionados para cada variable:

Sí No

Observaciones: _____

3. El instrumento diseñado mide las variables:

Sí No

Observaciones:

4. El instrumento diseñado se considera lo suficientemente adaptado al contenido del estudio:

Sí No

Observaciones:

Nombre: *Marco Antonio Espinoza Ramirez*
Firma: *[Firma manuscrita]*
N° de Colegiatura: *1042826522*

Trujillo, 22 de Febrero del 2018

[Firma manuscrita]

Marco A. Espinoza Ramirez
MG. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
AMR 1651277

CONSTANCIA DEL EXPERTO

Yo, Marco Antonio Espinoza Ramírez con DNI N° 42826522 y N° de Colegiatura 1042826522 especialista en el área de Administración Educativa considero que el instrumento analizado "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL" satisface las expectativas de la investigación motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera - La Esperanza; por lo tanto atribuyo su validez.

Nombre: Marco Antonio Espinoza Ramírez
Firma: [Firma manuscrita]
N° de Colegiatura: 1042826522

Trujillo, 22 de Febrero del 2018

[Firma manuscrita]
Marco A. Espinoza Ramírez
MG. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
ANR 1651277

ANEXO 4

Cuestionario de Motivación

Autor: Steers R. y Braunstein D.

Administración: Individual y colectiva

Ámbito de aplicación: Colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera.

Duración: 15 a 20 minutos.

Objetivo: Evalúa el nivel de motivación.

Dimensiones:

- Necesidad de Logro
- Necesidad de Poder
- Necesidad de Afiliación

Tal escala fue adaptada por Negrón y Pérez (2012).

Descripción del Instrumento

El cuestionario del presente trabajo de investigación consto con 15 ítems que fueron aplicados a los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, sede la Esperanza.

Tabla 3

Dimensiones de la variable motivación

Dimensiones	Ítems
Necesidad de logro	1;4;7;10;13
Necesidad de poder	2;5;8;11;14
Necesidad de afiliación	3;6;9;12;15

Fuente: Elaboración Propia

Operacionalización de la variable

La calificación de la prueba se efectuó, sumando el número de intervalo, cada nivel tiene un puntaje, obteniendo como mayor calificación 75 puntos y menor 15 puntos.

Tabla 4

Categorías interpretativas de la Motivación

Intervalo	Nivel
64 - 75	Muy alto
52 - 63	alto
40 - 51	Regular
28 - 39	Bajo
15 - 27	Muy bajo

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5

Categorías para las dimensiones de motivación

Intervalo	Nivel
22 - 25	Muy alto
18 - 21	alto
14 - 17	Regular
10 - 13	Bajo
05 - 09	Muy bajo

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 5

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Autor: Sonia Palma

País: Perú

Año: 2006

Versión: Original en idioma español

Administración: Colectiva e Individual Duración: 15 a 20 minutos

Objetivo: Medir el nivel Satisfacción Laboral

Dimensiones:

- Condiciones Físicas y/o Materiales
- Beneficios Laborales y/o Remuneraciones
- Políticas Administrativas
- Relaciones Interpersonales
- Desarrollo Personal
- Desempeño de Tareas,
- Relación con la Autoridad

Descripción del Instrumento

El cuestionario del presente trabajo de investigación consto de 36 ítems que fueron aplicados a los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera, sede la Esperanza.

Operacionalización de la variable

La calificación de la prueba se hizo, sumando el número de intervalo, donde cada nivel tiene un puntaje, obteniendo como mayor calificación 181 puntos y como menores 36 puntos.

Tabla 6

Categorías interpretativas de la satisfacción laboral

Intervalos	Niveles
152 - 180	Muy alto
123 - 151	Alto
095 - 122	Regular
066 - 094	Bajo
036 - 065	Muy bajo

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7

Categorías interpretativas de la satisfacción laboral

Intervalo	Nivel
22 - 25	Muy alto
18 - 21	alto
14 - 17	Regular
10 - 13	Bajo
05 - 09	Muy bajo

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 6

Confiabilidad de las variables

Tabla 7

Estadísticos de fiabilidad de la motivación

Spearman-brown	N de elementos
0.98	20

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0.98 puntos y según el método de división por mitades que hace uso de la fórmula de Spearman-brown, se determina que el instrumento de medición es de confiabilidad excelente.

Tabla 8

Estadísticos de fiabilidad de la satisfacción laboral

Spearman-brown	N de elementos
0.97	20

E
De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0.97 puntos y según el método de división por mitades que hace uso de la fórmula de Spearman-brown, se determina que el instrumento de medición es de confiabilidad excelente.

ANEXO 7

Correlación de Rho de Spearman

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa