



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.*