



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Motivación Laboral y Satisfacción de los Colaboradores de  
la Agencia Diagonal del BCP - Cusco, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Cutipa Huayta, Karen (ORCID: 0000-0001-5112-6875)

Chillihuani Pumachara, Gladys (ORCID: 0000-0002-7080-4210)

**ASESOR:**

Mg. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por las bendiciones e inspiración que día a día nos brindó.

A nuestros padres que nos dieron la existencia; y en ella la capacidad para superarnos y desear lo mejor en cada paso que damos por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son, porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar las personas que ahora somos.

Autoras.

## **Agradecimiento**

Nuestra sincera gratitud y abrazo fraterno para:  
Nuestros hermanos y hermanas, por su apoyo incondicional.

A todos nuestros maestros por regalarnos parte de su conocimiento y dejar una huella imborrable.

A todas aquellas personas importantes que compartieron con nosotras esta increíble experiencia.

Un especial reconocimiento por la confianza, sapiencia y guía académica del Mgtr. Lino Gamarra Edgar Laureano.

Autoras.

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula   | i    |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de contenidos                                 | iv   |
| Índice de tablas                                     | vi   |
| Índice de figuras                                    | vii  |
| Resumen  | viii |
| Abstract   | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                     | 13   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 13   |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 13   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo                   | 15   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 15   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 16   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 16   |
| IV. RESULTADOS                                       | 17   |
| V. DISCUSIÓN   | 30   |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 34   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 35   |
| REFERENCIAS  | 36   |
| ANEXOS   |      |
| Anexo 1: Matriz de consistencia                      | 40   |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización                | 42   |
| Anexo 3: Cuestionario de motivación                  | 44   |
| Anexo 4: Cuestionario de satisfacción laboral        | 46   |
| Anexo 5: Validación de instrumento                   | 48   |
| Anexo 6: Autorización                                | 56   |



## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente                   | 14 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente                     | 14 |
| Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad  | 17 |
| Tabla 4. Nivel de la variable Motivación                                   | 17 |
| Tabla 5. Dimensión motivación de logro                                     | 18 |
| Tabla 6. Dimensión motivación de afiliación                                | 19 |
| Tabla 7. Dimensión motivación de poder                                     | 20 |
| Tabla 8. Nivel de la variable Satisfacción laboral                         | 21 |
| Tabla 9. Dimensión satisfacción intrínseca                                 | 22 |
| Tabla 10. Dimensión satisfacción extrínseca                                | 23 |
| Tabla 11. Tabla cruzada de motivación y satisfacción laboral               | 24 |
| Tabla 12. Efecto de la motivación en la satisfacción laboral               | 24 |
| Tabla 13. Tabla cruzada de motivación de logro y satisfacción laboral      | 25 |
| Tabla 14. Efecto de la motivación de logro en la satisfacción laboral      | 26 |
| Tabla 15. Tabla cruzada de motivación de afiliación y satisfacción laboral | 26 |
| Tabla 16. Efecto de la motivación de afiliación en la satisfacción laboral | 27 |
| Tabla 17. Tabla cruzada de motivación de poder y satisfacción laboral      | 28 |
| Tabla 18. Efecto de la motivación de poder en la satisfacción laboral      | 28 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Nivel de la variable motivación              | 17 |
| Figura 2. Dimensión motivación de logro                | 18 |
| Figura 3. Dimensión motivación de afiliación           | 19 |
| Figura 4. Dimensión motivación de poder                | 20 |
| Figura 5. Nivel de la variable satisfacción laboral    | 21 |
| Figura 6. Nivel de la variable satisfacción intrínseca | 22 |
| Figura 7. Nivel de la variable satisfacción extrínseca | 23 |

## Resumen

La presente determinó el efecto de la motivación laboral en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020, el tipo de estudio fue aplicada, diseño no experimental, de corte transeccional y descriptiva-correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta, y se aplicó dos cuestionarios a 35 colaboradores de la Agencia, en dicho cuestionario se consideraron las dimensiones de motivación y satisfacción laboral.

Resultados: se halló que el 100% de los colaboradores que tuvieron un nivel regular de motivación mostraron un nivel regular de satisfacción laboral, asimismo, existe una relación significativa entre las variables estudiadas, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,001 y por tanto menor de 0,05. El valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,919 señala que la relación es directa (tiene signo positivo); Mostrando que, a mayor motivación, se incrementa la satisfacción laboral, afirmando que la motivación laboral tiene efecto positivo en la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** *Motivación, logro, afiliación, poder, satisfacción laboral.*



## **Abstract**

The present investigation had as objective to determine the effect of the labor motivation in the satisfaction of the collaborators of the Diagonal Agency of the Banco de Credito del Peru in the city of Cusco, 2020, the methodology was of applied type, non-experimental design - transectional and descriptive-correlational, the population was conformed by 35 collaborators and the sample considered all the population, the technique of the survey was used, and two questionnaires were applied to 35 collaborators of the Agency, which considered the dimensions of motivation and labor satisfaction.

Results: it was found that 100% of the collaborators who had a regular level of motivation, presented a regular level of work satisfaction, also, there is a significant relationship between motivation and work satisfaction, since the significance is Sig. (bilateral) = 0.001 and therefore less than 0.05. The value of Kendall's Tau-b coefficient = 0.919 indicates that the relationship is direct (it has a positive sign) and strong; showing that, the higher the motivation, the higher the work satisfaction, affirming that work motivation has a positive effect on the satisfaction of the employees of the Diagonal Agency of the Banco de Crédito del Perú in the city of Cusco, 2020.

***Keywords:*** *Motivation, achievement, affiliation, power, work satisfaction.*

## I. INTRODUCCIÓN

Entre los años 1901 a 2000, surge interés e investigación sobre la satisfacción laboral en el mundo entero. Pues, la gente trata de entender si los determinantes están en el trabajo, las variables inherentes a la carrera, o los resultados de conseguir las metas y objetivos planeados en el plan estratégico y las metas tienen relación con el compromiso organizacional. (Massella, 2018)

Vale la pena mencionar que, en cualquier entidad, existen preocupaciones sobre la satisfacción de los empleados, la rotación y la evasión profesional. No toda la rotación es mala, pero cuando una gran cantidad de rotación es voluntaria, disfuncional y prevenible, se convierte en un problema (porque en este caso, la organización se verá obligada a tomar medidas). Pues, cuando los empleados más talentosos, experimentados y conocedores se vayan voluntariamente, el ente incurrirá en costos que afectará la productividad. (Allen, *et al.*, 2016)

Con respecto, al éxito organizacional, los investigadores de desarrollo laboral están interesados en la satisfacción laboral. Habitualmente, en asociación a los efectos de la satisfacción laboral, se establece la relación referente a la eficiencia, eficacia, productividad, clima, absentismo y bienestar. En la comunidad científica, los individuos generalmente consideran que la satisfacción laboral es la actitud de un individuo hacia el trabajo, reflejado en los sentimientos, emociones y comportamientos afines con las actividades laborales. (González, 2015)

Es decir, si los empleados están satisfechos con su trabajo, responderán plenamente a sus requerimientos; por el contrario, si no están satisfechos, no podrán realizar su trabajo de manera eficiente y con alta calidad, ya que la insatisfacción laboral se expresa en todos los aspectos de la vida de los colaboradores. Es anhelado que los colaboradores de la institución de trabajo sean productivos y estén comprometidos con maximizar la eficiencia del trabajo. Empero, la actitud de los empleados está en función de diversos factores, como son el carácter y la personalidad, fundamentalmente los factores motivacionales. En tanto, para que los empleados sean eficientes, debe existir satisfacción en su centro laboral y en sus actividades, motivándolos a seguir trabajando (Meliá y Peiró, 2015). Cabe resaltar que, la satisfacción laboral está ligada con la

motivación, responsabilidad y productividad. Puesto que, la satisfacción está en función de factores internos y externos.

Si bien cada colaborador está satisfecho con diversos criterios, la mayoría de los estudiosos señalan los criterios que lo hacen satisfecho, tales como: “salarios e incentivos económicos; estabilidad laboral; posibilidad de ascenso; ambiente de trabajo; acoplamiento entre la vida personal y la vida laboral y flexibilidad en los horarios, etc.”. (Wisniewski, *et al.*, 2015, p. 36)

Por otro lado, para que una institución sea competitiva, debe lograr ser un buen lugar para trabajar y brindar estímulos a sus colaboradores. El grado de satisfacción laboral favorece la atracción y retención del talento humano, conservar un entorno laboral sano y agradable, inspira a los individuos a consumir sus ofrecimientos. Por eso, se debe considerar que la satisfacción laboral es la actitud de los colaboradores respecto a sus labores en la institución. Del mismo modo, las actitudes están asociadas con los comportamientos y apreciaciones posteriores, el temperamento, aprendizaje y motivación; intervienen en las decisiones de los individuos. Por ende, si se infunde una actitud correcta hacia la institución y el trabajo en las personas se puede lograr la eficiencia organizacional. (Chiavenato, 2014)

Al identificar el problema existente se planteó como problema general: ¿En qué medida la motivación laboral afecta a la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020?, y como problemas específicos se tiene: 1. ¿En qué medida la motivación de logro afecta a la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020?, 2. ¿En qué medida la motivación de afiliación afecta a la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020? y 3. ¿En qué medida la motivación de poder afecta a la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020?

El estudio se justifica por los principios de (Hernández, *et al.* 2014). Pues, la investigación intenta estudiar las bases teóricas de la gestión y los recursos humanos con el fin de situar la problemática en el contexto de la investigación. Asimismo, se estudia el funcionamiento de la organización en condiciones reales relacionando la motivación con

la satisfacción laboral; con el fin de determinar el impacto entre las variables propuestas. Asimismo, los resultados encontrados permitirán la validación de la teoría utilizada, pues aportarán nuevos conocimientos y sentarán un precedente para futuras investigaciones. Por otro lado, la investigación incluye base práctica, pues es útil para los gerentes institucionales realizar un verdadero diagnóstico de las características de motivación y satisfacción laboral, para desarrollar estrategias de mejora en base a los resultados, con el fin de lograr mejores resultados en el trabajo se busca mantener suficiente motivación. Además, el estudio podrá ser utilizada por cualquier otra institución que necesite analizar y resolver problemas referentes a las variables estudiadas.

El objetivo general pretende: Determinar el efecto de la motivación laboral en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020. Y los objetivos específicos son: 1. Determinar el efecto de la Motivación de logro en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020, 2. Determinar el efecto de la motivación de afiliación en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020 y 3. Determinar el efecto de la motivación de poder en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020

La hipótesis general: La motivación laboral tiene efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020. Y como hipótesis específicas se planteó: 1. La motivación de logro tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020, 2. La motivación de afiliación tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020 y 3. La motivación de poder tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales y nacionales que se están tomando en cuenta, contribuirán de manera directa en la presente investigación, ya que, toman en consideración las variables en estudio.

Castillo (2019), en su tesis denominada “Factores motivacionales y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Laarcourier Express Cia Ltda. de la ciudad de Quito en el año 2018”, de la Universidad Tecnológica Indoamérica, quien pretende determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa. La muestra elegida fueron 100 trabajadores administrativos contratados de la empresa. Cabe mencionar que, se hizo uso de instrumentos psicológicos que calculan los niveles de las variables. Los resultados infieren que, la motivación y satisfacción laboral tiene una relación estadísticamente significativa, y esto a raíz de que la correlación es directamente proporcional.

Massella (2018), en su tesis “Correlación entre Motivación y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala”, de la Universidad Rafael Landívar. Se resalta que, en la investigación se analizó la relación entre motivación laboral y satisfacción laboral. Concluyendo que permanece una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones e indicadores de la motivación laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

Refiere Sum (2015), en su estudio denominado “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenago, 2015”; de la Universidad Rafael Landívar. La autora determinó la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores. Conclusiones: La motivación afecta directamente el desempeño laboral de los socios administrativos de la empresa. Asimismo, la prueba estandarizada "Escala de Motivación Psicosocial" que se utiliza para calcular el nivel de motivación del personal rastrea diferentes factores, como la aceptación e integración en la sociedad, el reconocimiento social, etc. los cuales son aspectos de calificación.

(Almeida, 2018), en su tesis titulada “Motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016” de la Universidad Autónoma del Perú; la autora

analizó la correlación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción. En base a ello, la investigación fue descriptiva - correlacional, no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 50 colaboradores, además, se aplicó el cuestionario. Referente a los resultados, se halló que existe asociación entre motivación laboral y satisfacción, lo que permite aseverar que, a un incremento en la motivación laboral, mayor será la satisfacción laboral, por ende, los colaboradores serán más productivos. Refiere Camargo (2017), en su tesis titulada “Motivación y satisfacción en el trabajo: Caso de estudio Banca Comercial” de la Universidad Nacional San Agustín; dicha investigación planteó como objetivo general: determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral. Concluyendo que existe asociación positiva entre la motivación y satisfacción. El estudio se abordó tomando en cuenta la motivación intrínseca, extrínseca y sin Motivación, para la satisfacción laboral se consideraron cinco factores que son: relación hacia sus jefes, condiciones físicas del ambiente de trabajo, participación en las decisiones, el trabajo y el reconocimiento.

Indica (Arrué, 2017), en su tesis titulada “La Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de MiBanco, Banco de la Microempresa S.A., Agencia Matriz Chiclayo” de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; dicha investigación planteó como objetivo general: analizar la relación que existe entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral. Después de haber aplicado las encuestas la investigación se determinó la relación existente entre las variables, mediante el Coeficiente Q de Yule, identificándose una correlación positiva.

Motivación Laboral, Robbins y Judge (2013), citado por (Chávez, 2016) indica que “es un proceso que afecta el comportamiento individual por medio de la intensidad, orientación y constancia de la energía para lograr un determinado objetivo” (p. 202).

La intensidad del comportamiento se refiere al esfuerzo que un sujeto pone para ejecutar una acción. Empero, la intensidad no garantiza resultados inmejorables, por lo que es necesario direccionar el esfuerzo hacia objetivos y metas claras. (Albán, 2015)

Asimismo, la motivación laboral es un estado interno que puede activar y guiar los pensamientos, y está relacionado con los factores que pueden estimular, mantener y orientar el comportamiento hacia la meta. (Marin y Pacencia, 2017)

Las corrientes teóricas de motivación en las organizaciones se clasifican en:

Teoría de las necesidades: Maslow (1964), citado en (Peña y Villón, 2018) catalogó la motivación humana “orientándola respecto a la perspectiva intrínseca inherente al individuo, estableciendo dos categorías:

Necesidades primarias, donde se encuentran dos niveles; necesidades fisiológicas como: “alimentación, sueño y reposo, abrigo o deseo sexual; y necesidades de seguridad donde se intenta tener protección contra amenazas o peligros; denominándolas necesidades básicas que buscan garantizar la supervivencia y seguridad de la persona” (Peña y Villón, 2018, p. 183).

Necesidades secundarias: están catalogadas en tres niveles: necesidades sociales, están relacionadas a la forma de desenvolverse de un individuo al interactuar con otros individuos, donde se implican el aprecio, aprobación, colaboración, amistad y amor; “necesidades de autoestima, es calificada como la apreciación que el individuo realiza de sí misma; necesidades de autorrealización: la persona pretende desarrollar su potencial y superarse como ser humano” (Peña y Villón, 2018, p. 183).

La teoría de la equidad (Adams 1963; 1965) citado por (Revuelto, 2018) indica que esta teoría “se centra en el efecto sobre la conducta de la percepción de equidad entre esfuerzo y recompensa” (p.16), donde los colaboradores comparan sus esfuerzos y recompensas con sus colegas, buscando igualdad.

Teoría de las expectativas, Vroom (1979), citado por (Peña y Villón, 2018), fundamenta que cada persona tiene tres determinantes de la motivación para producir: los objetivos personales que tienen la fuerza de voluntad para alcanzar las metas; la asociación percibida por las personas entre productividad y consecución de metas y la habilidad del ser para afectar su grado de productividad, refiriéndose a la individualidad y la movilidad de las fuerzas motivadoras” (Peña y Villón, 2018, p. 184).

Teoría del reforzamiento, forma parte de las “teorías no cognoscitivas u orientadas hacia la modificación del comportamiento organizativo” (Revuelto, 2018, p. 15), destacan los trabajos de Skinner (1959), en el cual se estudia el comportamiento influenciado por el entorno; sosteniendo que lo que afecta la conducta de los individuos son los reforzadores que aparecen como resultado de determinada conducta. Por esta razón, los individuos responden de la manera deseada, si las realizan con un esfuerzo positivo, ya que las recompensas son mayores.

Teoría del establecimiento de metas: planteado por Locke (1958), el cual indica que los individuos fijan sus objetivos con el propósito de alcanzarlos. Cuando los individuos ponen en práctica el establecimiento de metas, es muy posible que se fijen metas difíciles, porque se sentirán más comprometidos con metas difíciles (Peña y Villón, 2018). Teoría de los Eventos Situacionales: Indica que la satisfacción laboral está en función “a factores nombrados como características y eventos situacionales” (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra, y Villegas, 2018).

Teoría de la eficacia personal, propuesta por Albert Bandura (1977), refiere que la motivación está determinada por el convencimiento que posee un individuo respecto a sus habilidades para concretas determinada actividad. En ese sentido, cuando más eficacia tenga un colaborador, tiene mayor autoconfianza respecto a sus capacidades y habilidades.

La teoría de McClelland: McClelland (1970) citado por (Peña y Villón, 2018), catalogó la teoría fundamentado en el: logro, poder y afiliación, indicando que una necesidad no satisfecha ocasiona una tensión promoviendo impulsos en el interior del individuo (Peña y Villón, 2018, p. 184).

Las dimensiones del estudio se basaron en la teoría de David McClelland, asimismo, Robbins y Judge (2013), menciona que las dimensiones de la motivación son:

Motivación del logro: “el individuo desea crecer y desarrollarse” (Peña y Villón, 2018, p. 184), según Chiavenato (2014, p.246), es la necesidad del éxito competitivo, orientada a la excelencia, persistencia y realización. Los indicadores de la motivación de logro son: Orientado a las metas, representa la ubicación a la que apunta el comportamiento de las personas, es decir, el propósito u objetivo de realizar una actividad; Compromiso, es efectuar las obligaciones encargadas, es decir un individuo comprometido es sumamente responsable y cumple siempre con sus tareas; Excelencia, proporciona valor, calidad y gran aprecio a un sujeto; Retroalimentación, sirve para controlar y optimizar el comportamiento individual. Por tanto, este proceso es casi aplicable a todos los procesos que implican la transformación y adecuación del sistema organizativo.

Motivación de afiliación: tiene que ver con la interacción de los individuos en un ambiente social (Peña y Villón, 2018). De acuerdo a la teoría de McClelland, se motiva en la pretensión de tener relaciones interpersonales cercanas.



Por lo que, sus indicadores son: Compañerismo, se refiere a la relación que se establece con los compañeros de trabajo; Trabajo en equipo, cuando los esfuerzos de sus integrantes brindan un rendimiento mayor con respecto a las contribuciones individuales. (Robbins y Judge 2013); Cooperación, esfuerzos y tareas orientadas a la consecución de un objetivo común, en función de la participación y el apoyo a actividades dirigidas a un grupo de individuos; y Amistad, relación y vínculo de afecto que se forman entre dos individuos.

Motivación de poder: surge del deseo de influir en los individuos y modificar las circunstancias (Peña y Villón, 2018), de acuerdo a la teoría de McClelland se basa en la necesidad de concebir que terceros tengan un comportamiento que no se podría lograr con otro medio. Pues, Chiavenato (2014) indica que es el impulso de los individuos por influenciar, dirigir y manejar a otros individuos, orientando a los individuos a ser más competitivos, además están encaminadas a ejercer influencia en el desempeño de las actividades.

Por lo que, los indicadores de la motivación de poder son: influencia, habilidad encaminada al control de las personas y las situaciones; prestigio, se relacionan con la reputación, la notoriedad y los beneficios que puedan tener los individuos, y competencia, se refieren a las sapiencias, capacidades, pensamientos, carácter y valores, necesarios para la consecución de objetivos.

Satisfacción laboral, según “La motivación hace referencia a las aspiraciones de los empleados, mientras que la satisfacción se relaciona con el grado de cumplimiento de las aspiraciones” (Revuelto, 2018, p. 14).

Katzell (1964) citado en Meliá y Peiró (2015), se refiere a la percepción y evaluación que realiza un colaborador sobre su trabajo, “la satisfacción constituye un sentimiento frente al trabajo y las derivaciones que de este se originan para el sujeto” (Revuelto, 2018, p. 14).

Acorde con las definiciones esbozadas, se puede inferir que la satisfacción laboral es el resultado de los componentes motivacionales, emocionales, actitudinales, cognitivos y comportamentales concerniente a la interacción de un ambiente organizacional en particular, teniendo en cuenta situaciones y factores afines con los salarios, supervisión, constancia del empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso,

reconocimiento, evaluación del trabajo, relaciones sociales, resolución rápida de los motivos de queja, tratamiento justo por parte de los jefes o encargados de área y otros conceptos similares. (Wisniewski, Schunk, Martinez, & Misue, 2015)

Cabe mencionar, que satisfacción laboral es un factor transcendental en el espacio del centro laboral, dado que existen diversos estudios que tienen relación directa con las variables en estudio, con el rigor de establecer múltiples factores que interceden en el bienestar de los individuos en su entorno laboral, así como instituir la influencia de la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus respectivos puestos laborales. Todo ello reconoce que, la satisfacción laboral origina significativos aspectos afines con los colaboradores y entidades, desde el desempeño laboral hasta la salud y calidad de vida.

Teorías de la satisfacción laboral:

Teoría de los dos factores de Herzberg: el rendimiento de los individuos fluctúa de acuerdo al grado satisfacción. Primeramente, definió unos potentes insatisfactores denominados, factores de higiene, ya que, son precisos para conservar un nivel prudente de motivación en los colaboradores. Posteriormente, precisó que los factores motivacionales son los que operan para crear motivación (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra, y Villegas, 2018).

La teoría Z planteada por Ouchi (1982), cuenta con procesos de gestión japoneses, a fin de alcanzar algunos logros similares, se tienen tres principios: confianza, cuidado de las relaciones humanas y relaciones sociales agradables.

Teoría de March y Simón (1958), refiere que la motivación aparece al atravesar un estado de insatisfacción, produciendo un impulso de investigación de opciones para confrontar ese estado.

La teoría X/Y planteada por McGregor en 1960, donde indica que un ambiente de libertad, permite participaciones ágiles. McGregor compara la Teoría X, la cual dice que los individuos no gustan de su trabajo por lo que son obligadas, supervisadas y controladas para poder efectuar las metas de la organización (Madero y Rodríguez, 2018); la Teoría Y, indica que los individuos poseen un interés intrínseco, actuando por iniciativa propia.

Teoría de Contingencia, planteada por Lorsch y Morse (1974), sostiene que los colaboradores tienen variadas necesidades por cubrir dentro de la organización, buscando la competencia. Es decir, la satisfacción se incrementa cuando el estímulo de competencia da como resultado incremento en el desempeño del colaborador en la institución.

Teoría de Lawler y Poter (1967), indica que la satisfacción laboral se evaluá de acuerdo al valor de las retribuciones que se adquieren en el trabajo, es importante distinguir entre la: Recompensa intrínseca, relacionada con cubrir necesidades de autorrealización; y la recompensa extrínseca: controlada por la empresa, encontrándose el salario, promociones, ascensos, status, etc.

Por su parte, Revuelto (2018) y Robbins y Judge (2013), coinciden que las dimensiones o factores que estudia la satisfacción laboral son:

Factor motivacional o intrínseco, “tienen que ver con la propia realización de un, pueden considerarse recompensas autoconcedidas” (Revuelto, 2018, p. 17), están asociados con el propio individuo y las percepciones de su propio trabajo (Nogueira y Alves, 2019). Los indicadores de la satisfacción intrínseca son:

Realización, búsqueda del desarrollo pleno del individuo, orientado a la satisfacción de la su propia vida; Reconocimiento, es la complacencia respecto al agradecimiento, o recompensas atribuidas por el trabajo realizado en la institución; Responsabilidad, es el desempeño de las funciones asignadas y el crecimiento personal, la búsqueda incansable del desarrollo de habilidades y conocimientos tiene como objeto causar el crecimiento y desarrollo de los trabajadores.

Factores Higiénicos o Extrínsecos, están relacionados al ambiente laboral, se considera el seguimiento del trabajo, sueldo, políticas de la organización y condiciones de trabajo (Robbins y Judge, 2013). Los indicadores de la satisfacción extrínseca son:

Condiciones de trabajo, son recursos externos que intervienen en la realización de las labores.

Remuneración, es la retribución que adopta el colaborador por la práctica de las labores, detallada en un contrato, suele ser económica o en bienes que la persona recibe como contraprestación.

Beneficios, aspecto positivo que se hace o se recibe.

Relaciones Interpersonales, se da cuando dos o más personas interactúan dentro de una organización, estas pueden favorecer el desempeño de las acciones y la adaptación de los colaboradores.

Todo lo mencionado, es lo mínimo que la organización espera que sus colaboradores, pues toda organización busca que sus colaboradores internos se desempeñen de manera confiable las tareas asignadas y con las pautas establecidas, además de que sigan las normas determinadas para administrar el sitio de trabajo de manera óptima.

Enfoques de la satisfacción laboral

Según (Pujol & Dabos, 2018), se tienen tres enfoques:

Enfoque situacional: este enfoque considera que las instituciones donde labora un individuo componen situaciones fuertes que influyen sobre sus actitudes, comportamientos y felicidad.

Este enfoque se basa en el concepto de fuerza situacional, el cual indica que el contexto psicológico, resultan preponderantes según el nivel en el que guían a un individuo en la construcción de eventos encaminados a fines comunes, con resultados más adecuados para el individuo, ya sea en comportamientos y habilidades que incrementen la satisfacción laboral.

En ese sentido, las situaciones organizacionales fuertes, facilitan el comportamiento y respuesta adecuada de los colaboradores, las situaciones débiles, no conducen al desarrollo de una determinada actitud o comportamiento apropiado en el colaborador.

Enfoque disposicional, este enfoque considera que los seres humanos tienen estados mentales que no pueden observarse, estos se conocen como disposiciones, estos tienen un alto grado de persistencia a lo largo de la vida del individuo, con bases genéticas y neuropsicológicas, que sugestionan el comportamiento y actitudes del individuo, en distintas situaciones organizacionales.

Es así, que las personas con disposiciones más positivas (mayor afectividad) generalmente, interpretan más objetiva y positivamente los sucesos de su vida, reaccionando favorablemente, es así que, aunque la organización sea débil, sus disposiciones guían la manera de como el individuo percibe las particularidades de su trabajo.

Enfoque interaccionista: este enfoque, a diferencia de los dos anteriores, considera que las actitudes y comportamientos de los individuos, es la consecuencia de la interacción individuo – contexto, bajo esta premisa, los seres humanos se ajustan a los requerimientos de su trabajo, pero manteniendo su individualidad.

Sin embargo, no existe suficiente evidencia empírica en favor de este enfoque, ya que la mayoría de las investigaciones, privilegian de alguna manera alguno de los dos enfoques iniciales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo Aplicada, porque precisa la aplicación de los conocimientos adquiridos, posteriormente de realizar y simplificar la práctica asentada en investigación (Hernández, *et al.*, 2014).

Diseño No experimental - transeccional, porque las variables a estudiar no son manipuladas deliberadamente y este fenómeno se ha observado en el medio natural” (Hernández, *et al.*, p. 152).

Enfoque Cuantitativo, pues Salgado (2018) indica que en dicho enfoque se recoge y analiza datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos.

Nivel Correlacional, puesto que es un tipo de investigación no experimental en la cual se miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. (Salgado, 2018)

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Motivación Laboral

“La motivación hace referencia a las aspiraciones de los empleados, mientras que la satisfacción se relaciona con el grado de cumplimiento de las aspiraciones” (Revuelto, 2018, p. 14).

**Variable dependiente:** Satisfacción

Robbins y Judge (2013), citado por (Chávez, 2016) indica que “es un proceso que afecta el comportamiento individual por medio de la intensidad, orientación y constancia de la energía para lograr un determinado objetivo” (p. 202).

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente

**Variable: Evaluación crediticia**

| Variable                  | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones                     | Indicadores   | Ítems                                    | Escala de Medición   |
|---------------------------|--|---|---------------------------------|---|--|--|
| <b>Motivación laboral</b> | "La motivación hace referencia a las aspiraciones de los empleados, mientras que la satisfacción se relaciona con el grado de cumplimiento de las aspiraciones" (Revuelto, 2018, p. 14). | Hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales | <b>Motivación de logro</b>      | Metas<br>Compromiso<br>Retroalimentación                    | 1 - 3<br>4 - 6<br>7 - 10                 | Ordinal<br><br>Muy Inadecuado = 1<br>Inadecuado = 2<br>Regular = 3<br>Adecuado = 4<br>Muy Adecuado = 5 |
|                           |  |   | <b>Motivación de afiliación</b> | Compañerismo<br>Trabajo en equipo<br>Cooperación<br>Amistad | 11 - 13<br>14 - 18<br>19 - 20<br>21 - 22 |  |
|                           |  | empresariales marcados por la organización  | <b>Motivación de poder</b>      | Influencia<br>Prestigio y status<br>Competencia             | 25 - 26<br>27 - 28<br>29 - 30            |  |

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente

**Variable: Satisfacción**

| Variable            | Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Dimensiones             | Indicadores  | Ítems                                 | Escala de Medición   |
|---------------------|---|--|-------------------------|--|---------------------------------------|--|
| <b>Satisfacción</b> | Robbins y Judge (2013), citado por (Chávez, 2016) indica que "es un proceso que afecta el comportamiento individual por medio de la intensidad, orientación y constancia de la energía para lograr un determinado objetivo" (p. 202). | Es la actitud general de la persona en relación con su trabajo y depende de diversos factores psicosociales. | Satisfacción intrínseca | Realización<br>Reconocimiento<br>Responsabilidad<br>Crecimiento personal         | 1 - 4<br>5 - 10<br>11 - 16<br>17 - 21 | Ordinal<br><br>Muy Inadecuado = 1<br>Inadecuado = 2<br>Regular = 3<br>Adecuado = 4<br>Muy Adecuado = 5 |
|                     |   |  | Satisfacción extrínseca | Condición de trabajo<br>Remuneración<br>Beneficios<br>Relaciones interpersonales | 22 - 24<br>25 - 27<br>28 - 29<br>30   |  |

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Población: Compuesta por 35 colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú.

Muestra: Se estudió al total de la población, es decir, a los 35 colaboradores.

Muestreo: No probabilístico de tipo censal, puesto que, la muestra fue toda la población.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se manejó como técnica a las encuestas y como instrumento el cuestionario, el cual será aplicado a los colaboradores del área de estudio, dicho cuestionario fue diseñado considerando los indicadores, el primer cuestionario apoya a resaltar el nivel de motivación y el segundo coadyuva a conocer el nivel de satisfacción laboral que perciben los colaboradores.

Referente a la recolección de datos y procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics 25 (Statistical Package for Social Sciences).

### **3.5. Procedimientos**

Los datos de la investigación se trabajaron con un nivel de confianza del 95%.

El plan de recolección y procesamiento de datos será la siguiente:

1. Consentimiento informado, se pidió la autorización del área de auditoría y se informó el día de la realización de la encuesta
2. Recolección de datos, se procedió a realizar las encuestas
3. Sistematización de datos: se procesaron los datos en el paquete estadístico SPSS Statistics 25.
4. Verificación del procesamiento. Se verificó si se estaba realizando de manera adecuada el procesamiento de datos.
5. Procesamiento de datos: Se procesó la base de datos.
6. Plan de tabulación de datos, se procedió a interpretar los datos, de acuerdo a las valoraciones del instrumento.
7. Presentación de resultados: Se hizo uso de tablas y gráficos, además se presentaron e interpretaron los datos, respondiendo a los objetivos planteados.



### **3.6. Método de análisis de datos**

Quezada (2014), manifiesta que el software Statistical Packet for Social (SPSS) ofrece una modelación estadística, que va desde lo más complejo, para que se pueda crear modelos de forma interactiva, y así utilizar técnicas analíticas, acreditadas y probadas (p.15). Por ello el software permite recoger los datos y vaciarlos, facilitando la toma de decisiones, además de verificar si lo que se investiga tiene relación o no. En el método de análisis se encontrará:

Significancia Bilateral: que permitió aceptar o rechazar una hipótesis formulada anticipadamente sobre el parámetro desconocido de esa población.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación tuvo en cuenta con total sinceridad y credibilidad los resultados obtenidos, respetó la propiedad intelectual de los autores por las opiniones políticas religiosas, morales de encargo social política y jurídica como el respeto al secreto de proteger la identificación de los individuos revelando honestidad en colaboración de este estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Fiabilidad del instrumento aplicado

Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad

|                             | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| <b>Motivación</b>           | 0,949                   | 30                    |
| <b>Satisfacción laboral</b> | 0,924                   | 30                    |

Fuente: Elaboración propia.

Para conocer la fiabilidad del instrumento se determinó el alpha de Cronbach, el cual dio 0,949 para el instrumento de motivación y 0,924 para satisfacción laboral, por lo que se afirma que los instrumentos fueron fiables y por ende proporcionan información confiable para la investigación.

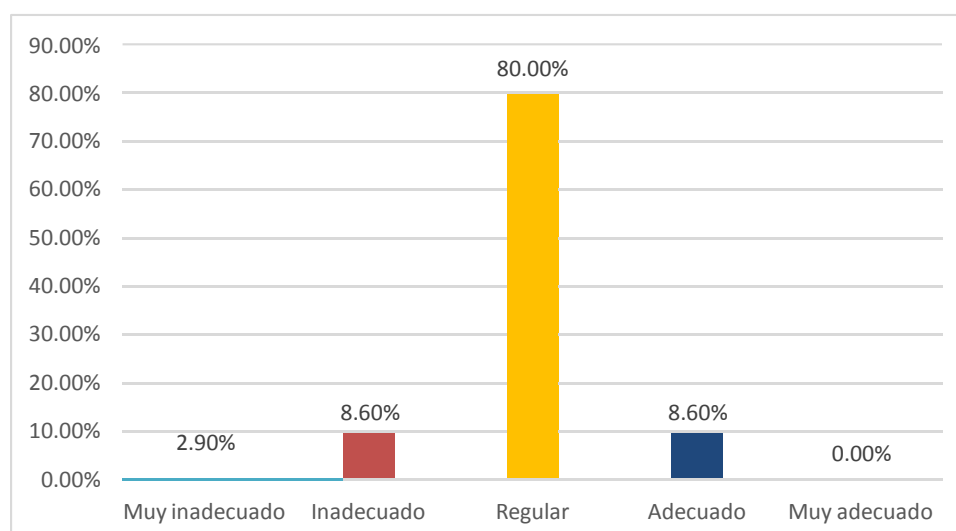
### 4.2. Resultados de los objetivos

Tabla 4. Nivel de la variable motivación

| Motivación     | f  | %      |
|----------------|----|--------|
| Muy inadecuado | 1  | 2,9%   |
| Inadecuado     | 3  | 8,6%   |
| Regular        | 28 | 80,0%  |
| Adecuado       | 3  | 8,6%   |
| Muy adecuado   | 0  | 0,0%   |
| Total          | 35 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Nivel de la variable motivación



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación:

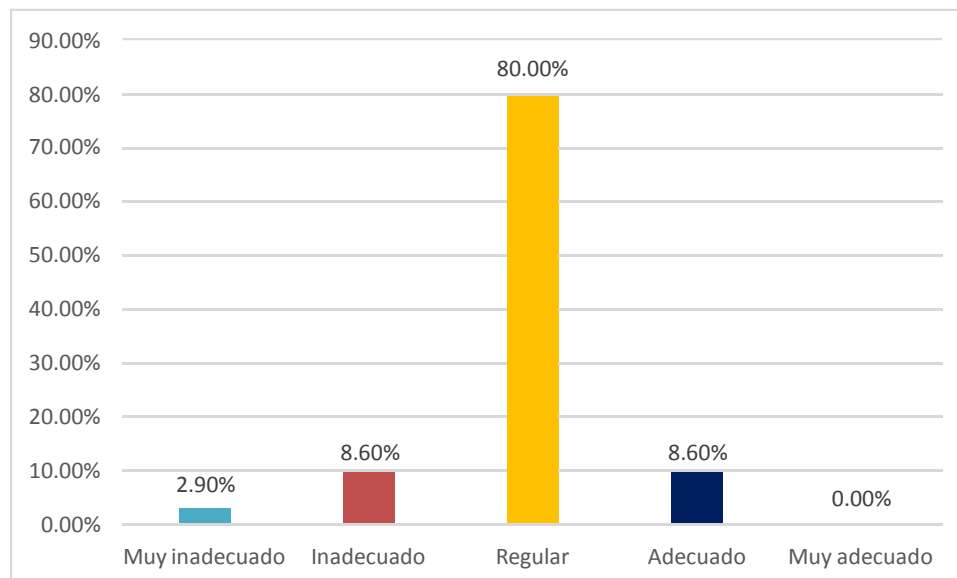
La tabla y figura, muestran el nivel de motivación de los colaboradores, en el cual se observa que un 80% de colaboradores tienen un nivel regular, seguido de un 8,6% quienes tienen un nivel adecuado e inadecuado y un 2,9% quienes presentan un nivel muy inadecuado de motivación.

Tabla 5. Dimensión motivación de logro

| Dimensiones de Motivación |                | f  | %      |
|---------------------------|----------------|----|--------|
| Motivación de logro       | Muy inadecuado | 1  | 2,9%   |
|                           | Inadecuado     | 3  | 8,6%   |
|                           | Regular        | 28 | 80,0%  |
|                           | Adecuado       | 3  | 8,6%   |
|                           | Muy adecuado   | 0  | 0,0%   |
| Total                     |                | 35 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Dimensión motivación de logro



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación:

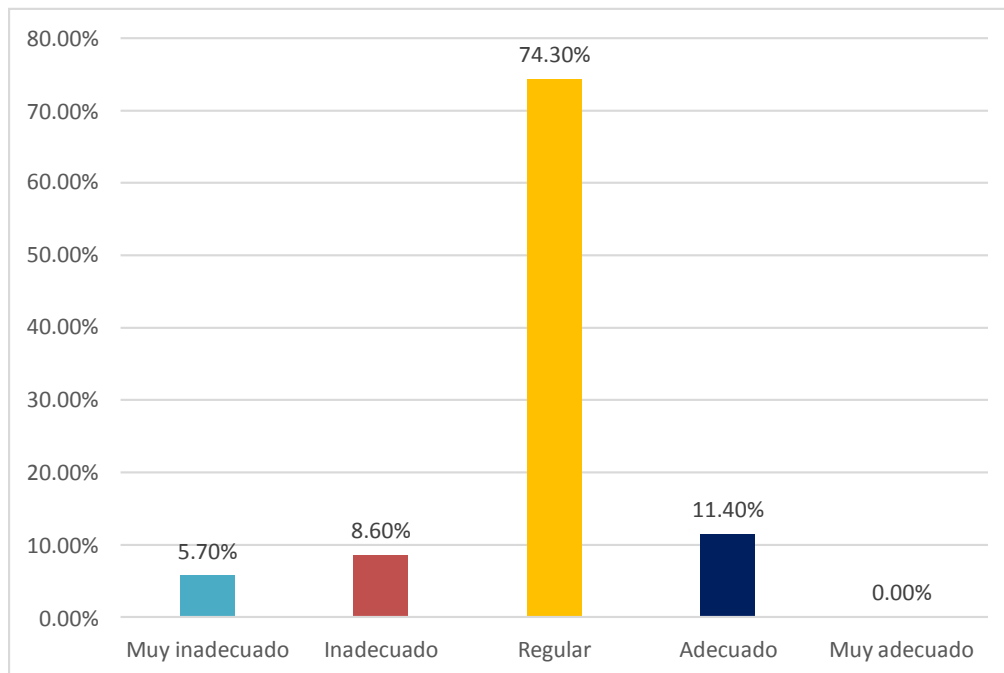
La tabla y figura, muestra que un 80% de colaboradores tienen un nivel regular en la primera dimensión de la variable independiente, seguido de un 8,6% quienes tienen un nivel adecuado e inadecuado y un 2,9% quienes tienen un nivel muy inadecuado.

Tabla 6. Dimensión motivación de afiliación

| Dimensiones de Motivación |                | f  | %      |
|---------------------------|----------------|----|--------|
| Motivación de afiliación  | Muy inadecuado | 2  | 5,7%   |
|                           | Inadecuado     | 3  | 8,6%   |
|                           | Regular        | 26 | 74,3%  |
|                           | Adecuado       | 4  | 11,4%  |
|                           | Muy adecuado   | 0  | 0,0%   |
| Total                     |                | 35 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Dimensión motivación de afiliación



Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

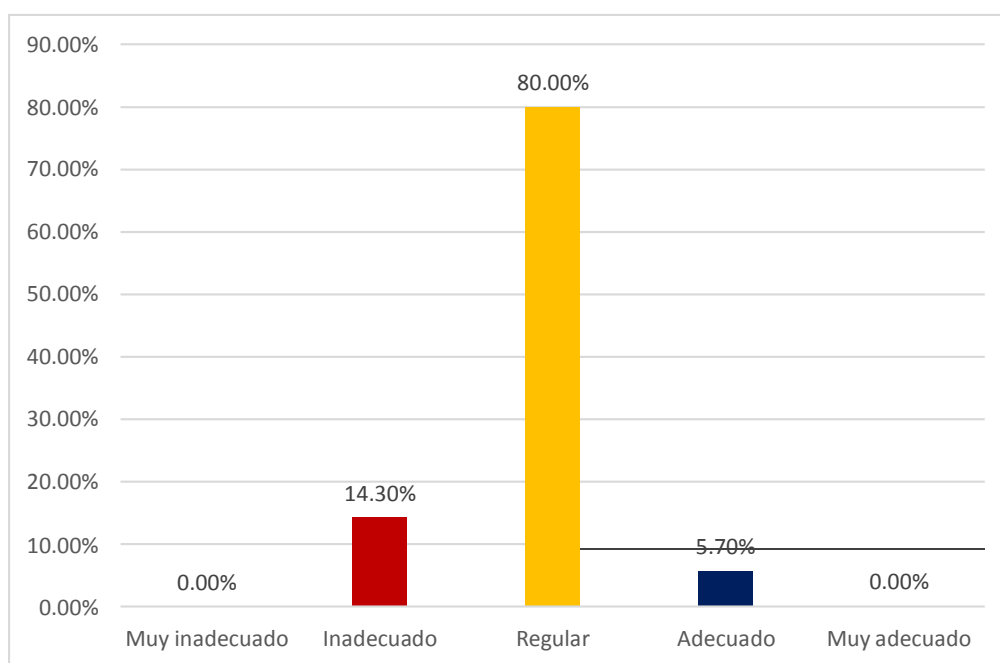
La tabla y figura, muestra que un 74,3% de colaboradores tienen un nivel regular en la segunda dimensión de la variable independiente, seguido de un 11,4% quienes tienen un nivel adecuado, mientras que un 8,6% quienes tienen un nivel inadecuado y un 5,7% quienes tienen un nivel muy inadecuado.

Tabla 7. Dimensión motivación de poder

| Dimensiones de Motivación |                | f  | %      |
|---------------------------|----------------|----|--------|
| Motivación de poder       | Muy inadecuado | 0  | 0,0%   |
|                           | Inadecuado     | 5  | 14,3%  |
|                           | Regular        | 28 | 80,0%  |
|                           | Adecuado       | 2  | 5,7%   |
|                           | Muy adecuado   | 0  | 0,0%   |
| Total                     |                | 35 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Dimensión motivación de poder



Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

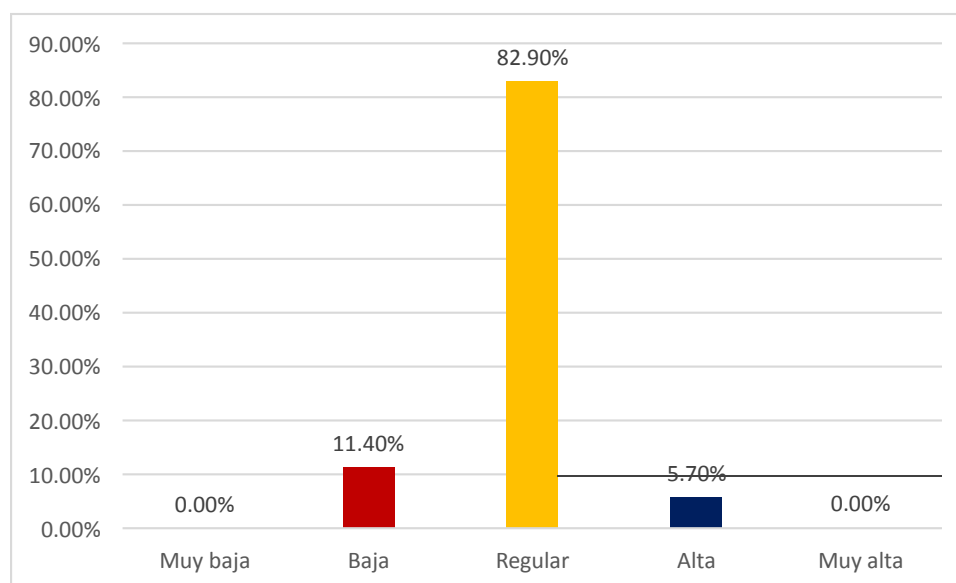
La tabla y figura, muestra que un 80% de colaboradores tienen un nivel regular en la tercera dimensión de la variable independiente, seguido de un 14.3% quienes tienen un nivel inadecuado y un 5,7% quienes tienen un nivel inadecuado.

Tabla 8. Nivel de la variable Satisfacción laboral

| Satisfacción laboral | f  | %      |
|----------------------|----|--------|
| Muy baja             | 0  | 0,0%   |
| Baja                 | 4  | 11,4%  |
| Regular              | 29 | 82,9%  |
| Alta                 | 2  | 5,7%   |
| Muy alta             | 0  | 0,0%   |
| Total                | 35 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Nivel de la variable satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

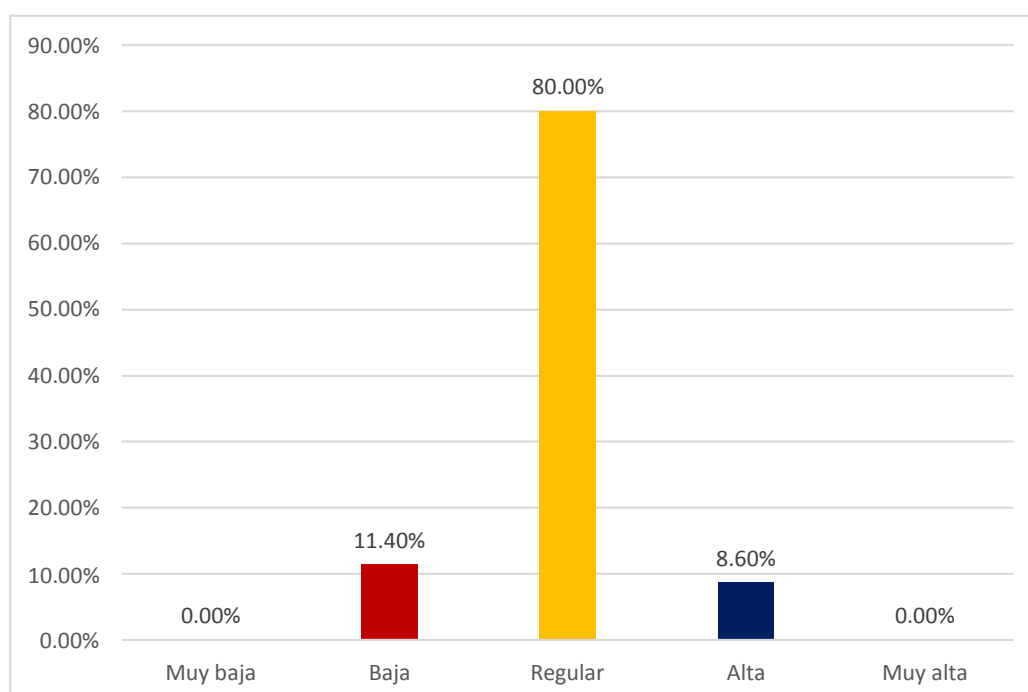
Se muestra el nivel de la variable dependiente, donde un 82,9% tienen un nivel regular, seguido de un 11,4% que indicaron que tienen una satisfacción baja, un 5,7% manifestaron tener una satisfacción laboral alta. Dichos resultados reflejan que, dicha variable se da de manera regular, reflejándose en sus dimensiones satisfacción intrínseca y extrínseca.

Tabla 9. Dimensión satisfacción intrínseca

| Dimensiones de Satisfacción laboral |          | f  | %      |
|-------------------------------------|----------|----|--------|
| Satisfacción intrínseca             | Muy baja | 0  | 0,0%   |
|                                     | Baja     | 4  | 11,4%  |
|                                     | Regular  | 28 | 80,0%  |
|                                     | Alta     | 3  | 8,6%   |
|                                     | Muy alta | 0  | 0,0%   |
| Total                               |          | 35 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Nivel de la variable satisfacción intrínseca



Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

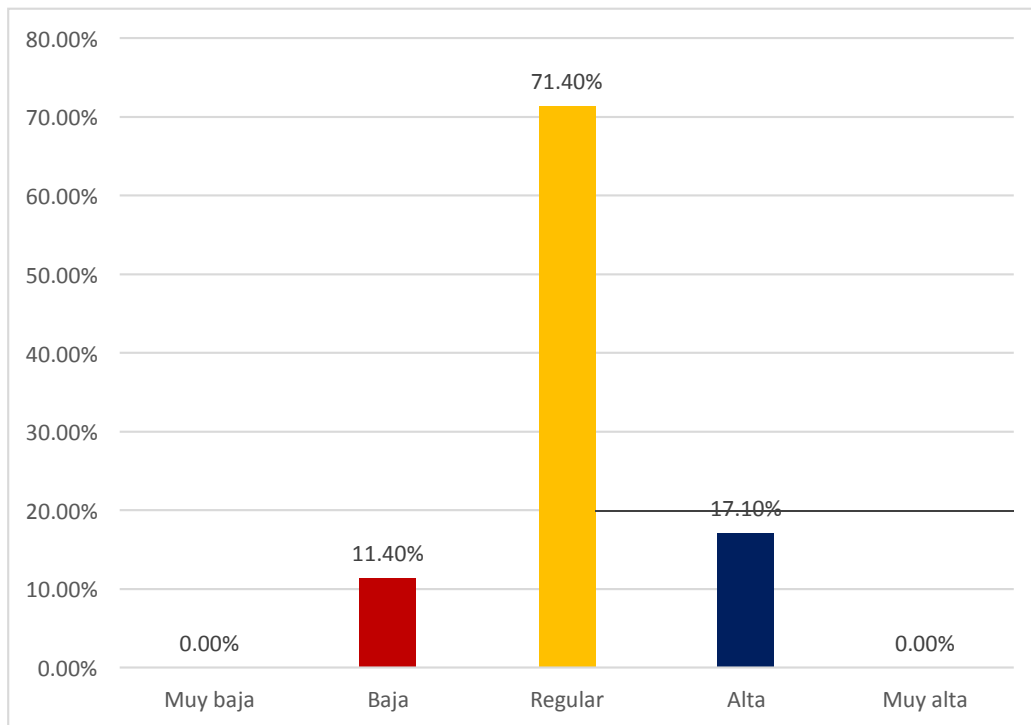
La tabla y figura, muestran el nivel de la primera dimensión de la variable dependiente, donde un 80% tienen un nivel regular, seguido de un 11,4% que indicaron que tienen una satisfacción baja, un 8,6% manifestaron tener una satisfacción alta. Dichos resultados reflejan que, dicha dimensión se da de manera regular, reflejándose en la realización, reconocimiento, responsabilidad y crecimiento personal.

Tabla 10. Dimensión satisfacción extrínseca

| Dimensiones de Satisfacción laboral |          | f  | %      |
|-------------------------------------|----------|----|--------|
| Satisfacción extrínseca             | Muy baja | 0  | 0,0%   |
|                                     | Baja     | 4  | 11,4%  |
|                                     | Regular  | 25 | 71,4%  |
|                                     | Alta     | 6  | 17,1%  |
|                                     | Muy alta | 0  | 0,0%   |
| Total                               |          | 35 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Nivel de la variable satisfacción extrínseca



Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

Se muestran el nivel de la segunda dimensión de la variable dependiente, donde un 71,4% tienen un nivel regular, seguido de un 17,4% que indicaron que tienen una satisfacción baja, un 11,4% manifestaron tener una satisfacción alta. Dichos resultados reflejan que, dicha dimensión se da de manera regular, reflejándose en la condición de trabajo, remuneración, beneficios y relaciones interpersonales.



## Estadística inferencial

Para responder a los objetivos planteados se efectuó la prueba de hipótesis empleando el estadígrafo Tau-b de Kendall, pues dicho coeficiente de correlación fue apropiado para estudiar la relación de variables ordinales, asimismo, se utilizó dicho coeficiente por tratarse de variables ordinales.

Tabla 11. Tabla cruzada de motivación y satisfacción laboral

|                      |         | Motivación     |            |         |          | Total  |       |
|----------------------|---------|----------------|------------|---------|----------|--------|-------|
|                      |         | Muy Inadecuado | Inadecuado | Regular | Adecuado |        |       |
| Satisfacción laboral | Baja    | f              | 1          | 3       | 0        | 0      | 4     |
|                      |         | %              | 100,0%     | 100,0%  | 0,0%     | 0,0%   | 11,4% |
|                      | Regular | f              | 0          | 0       | 28       | 1      | 29    |
|                      |         | %              | 0,0%       | 0,0%    | 100,0%   | 33,3%  | 82,9% |
|                      | Alta    | f              | 0          | 0       | 0        | 2      | 2     |
|                      |         | %              | 0,0%       | 0,0%    | 0,0%     | 66,7%  | 5,7%  |
| Total                | f       | 1              | 3          | 28      | 3        | 35     |       |
|                      | %       | 100,0%         | 100,0%     | 100,0%  | 100,0%   | 100,0% |       |

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación:

Se aprecia que el 100% de colaboradores que tuvieron un nivel regular en la variable independiente presentaron un nivel regular en la variable dependiente, además el 100% de los que tuvieron un nivel inadecuado en la variable independiente, indicaron tener un nivel bajo en la variable dependiente, asimismo, el 66,7% de los colaboradores que tuvieron un nivel adecuado en la variable independiente, tienen un alto nivel en la variable dependiente. Demostrando que, a mayor nivel en la variable independiente, se incrementa el nivel de la variable dependiente.

Tabla 12. Efecto de la motivación en la satisfacción laboral

|                     |                  | Valor | Error estándar asintótico | T aproximada | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,919  | ,069                      | 3,175        | ,001                     |
| N de casos válidos  |                  | 35    |                           |              |                          |

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

**Prueba estadística:** Tau-b de Kendall, por tratarse de variables categóricas ordinales

**Regla de decisión:** Si  $p \text{ valor} = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$  no se acepta  $H_0$

**$H_0$ :** La motivación no tiene efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

**$H_a$ :** La motivación tiene efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

**Análisis e interpretación:**

Los resultados muestran que, existe relación significativa entre las variables, puesto que, la significación es  $\text{Sig. (bilateral)} = 0,001$ . El valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,919 señala que la relación es directa (tiene signo positivo); en base a todo lo anterior se afirma que la motivación tiene efecto positivo en la satisfacción laboral.

Tabla 13. Tabla cruzada de motivación de logro y satisfacción laboral

|                      |         |                |        | Motivación de logro |         |          | Total  |
|----------------------|---------|----------------|--------|---------------------|---------|----------|--------|
|                      |         | Muy Inadecuado |        | Inadecuado          | Regular | Adecuado |        |
| Satisfacción laboral | Baja    | f              | 1      | 3                   | 0       | 0        | 4      |
|                      |         | %              | 100,0% | 100,0%              | 0,0%    | 0,0%     | 11,4%  |
|                      | Regular | f              | 0      | 0                   | 28      | 1        | 29     |
|                      |         | %              | 0,0%   | 0,0%                | 100,0%  | 33,3%    | 82,9%  |
|                      | Alta    | f              | 0      | 0                   | 0       | 2        | 2      |
|                      |         | %              | 0,0%   | 0,0%                | 0,0%    | 0,0%     | 66,7%  |
| Total                |         | f              | 1      | 3                   | 28      | 3        | 35     |
|                      |         | %              | 100,0% | 100,0%              | 100,0%  | 100,0%   | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

Se aprecia que el 100% de los colaboradores que tuvieron un nivel regular de motivación de logro, presentaron un nivel regular en la variable dependiente, además, el 100% de los que tuvieron un nivel muy inadecuado de motivación de logro, indicaron tener una baja en la variable dependiente, asimismo, del 100% de los colaboradores que tuvieron un nivel inadecuado de motivación de logro, indicaron tener un bajo nivel en la variable dependiente, empero, el 66,7% de los que tuvieron un nivel adecuado de motivación, tienen un nivel alto en la variable dependiente. Mostrando que, a mayor motivación de logro, se incrementa la variable dependiente.

Tabla 14.

*Efecto de la motivación de logro en la satisfacción laboral*

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótico | T aproximada | Significación<br>aproximada |
|---------------------|------------------|-------|------------------------------|--------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,919  | ,069                         | 3,175        | ,001                        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |                              |              |                             |

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

**Prueba estadística:** Tau-b de Kendall, por tratarse de variables categóricas ordinales

**Regla de decisión:** Si  $p$  valor = Sig. (bilateral)  $\leq 0.05$  no se acepta  $H_0$

**$H_0$ :** La motivación de logro no tiene efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

**$H_a$ :** La motivación de logro tiene efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

**Análisis e interpretación:**

Los resultados revelan que, prevalece una relación significativa entre las variables estudiadas, pues la significación es Sig. (bilateral) = 0,001. Asimismo, el valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,919 indica que la dependencia es directa (tiene signo positivo); por lo que, se afirma que la motivación de logro tiene efecto positivo en la variable dependiente.

Tabla 15.

*Tabla cruzada de motivación de afiliación y satisfacción laboral*

|                      |         | Motivación de afiliación |                |            |         |          |        |
|----------------------|---------|--------------------------|----------------|------------|---------|----------|--------|
|                      |         |                          | Muy Inadecuado | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total  |
| Satisfacción laboral | Baja    | f                        | 2              | 2          | 0       | 0        | 4      |
|                      |         | %                        | 100,0%         | 66,7%      | 0,0%    | 0,0%     | 11,4%  |
|                      | Regular | f                        | 0              | 1          | 26      | 2        | 29     |
|                      |         | %                        | 0,0%           | 33,3%      | 100,0%  | 50,0%    | 82,9%  |
|                      | Alta    | f                        | 0              | 0          | 0       | 2        | 2      |
|                      |         | %                        | 0,0%           | 0,0%       | 0,0%    | 50,0%    | 5,7%   |
| Total                |         | f                        | 2              | 3          | 26      | 4        | 35     |
|                      |         | %                        | 100,0%         | 100,0%     | 100,0%  | 100,0%   | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

Se aprecia que el 100% de los colaboradores que obtuvieron un nivel regular de motivación de afiliación, presentaron un nivel regular en la variable dependiente, el 100% de los que tuvieron un nivel muy inadecuado de motivación de afiliación, indicaron tener un nivel bajo en la variable dependiente, el 66.7% de los que tuvieron un nivel inadecuado de motivación de afiliación, indicaron tener un nivel bajo en la variable dependiente, el 50% de los que tuvieron un nivel adecuado de motivación de afiliación, tienen una alta satisfacción laboral. Mostrando que, a mayor motivación de afiliación, se incrementa el nivel de la variable dependiente.

Tabla 16.

#### *Efecto de la motivación de afiliación en la satisfacción laboral*

|                     |                  | Valor | Error estándar<br>asintótico | T aproximada | Significación<br>aproximada |
|---------------------|------------------|-------|------------------------------|--------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,809  | ,091                         | 3,167        | ,002                        |
| N de casos válidos  |                  | 35    |                              |              |                             |

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

**Prueba estadística:** Tau-b de Kendall, por tratarse de variables categóricas ordinales

**Regla de decisión:** Si  $p \text{ valor} = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$  no se acepta  $H_0$

**$H_0$ :** La motivación de afiliación no tiene efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

**$H_a$ :** La motivación de afiliación tiene efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

### **Análisis e interpretación:**

Los resultados muestran que, la motivación de afiliación se relaciona significativamente con la variable dependiente, ya que la significación es  $\text{Sig. (bilateral)} = 0,002$  y por tanto menor de 0,05. El valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,809 señala que la relación es directa (tiene signo positivo); por lo que se afirma que la motivación de afiliación tiene efecto positivo en la variable dependiente.

Tabla 17.

*Tabla cruzada de motivación de poder y satisfacción laboral*

|                         |         |        | Motivación de poder |         |          |       |
|-------------------------|---------|--------|---------------------|---------|----------|-------|
|                         |         |        | Inadecuado          | Regular | Adecuado | Total |
| Satisfacción<br>laboral | Baja    | f      | 4                   | 0       | 0        | 4     |
|                         |         | %      | 80,0%               | 0,0%    | 0,0%     | 11,4% |
|                         | Regular | f      | 1                   | 27      | 1        | 29    |
|                         |         | %      | 20,0%               | 96,4%   | 50,0%    | 82,9% |
|                         | Alta    | f      | 0                   | 1       | 1        | 2     |
|                         |         | %      | 0,0%                | 3,6%    | 50,0%    | 5,7%  |
| Total                   | f       | 5      | 28                  | 2       | 35       |       |
|                         | %       | 100,0% | 100,0%              | 100,0%  | 100,0%   |       |

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

El 96.4% de los colaboradores que tuvieron un nivel regular de motivación de poder, presentaron un nivel regular de la variable dependiente, el 80% de los que tuvieron un nivel muy inadecuado de motivación de poder, indicaron tener un nivel bajo en la variable dependiente, el 50% de los que tuvieron un nivel adecuado de motivación de poder tuvieron un nivel alto en la variable dependiente. Mostrando que, a mayor motivación de poder, se incrementa el nivel de la variable dependiente.

Tabla 18.

*Efecto de la motivación de poder en la satisfacción laboral*

|                        |                     | Valor | Error estándar<br>asintótico | T<br>aproximada | Significación<br>aproximada |
|------------------------|---------------------|-------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| Ordinal por<br>ordinal | Tau-b de<br>Kendall | ,764  | ,128                         | 2,785           | ,005                        |
| N de casos válidos     |                     | 35    |                              |                 |                             |

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

**Prueba estadística:** Tau-b de Kendall, por tratarse de variables categóricas ordinales

**Regla de decisión:** Si p valor = Sig. (bilateral)  $\leq$  0.05 no se acepta  $H_0$

**$H_0$ :** La motivación de poder no tiene efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

**Ha:** La motivación de poder tiene efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020.

**Análisis e interpretación:**

Los resultados muestran que, si existe relación significativa entre motivación de poder y la variable dependiente, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,005. El valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,764 señala que la relación es directa (tiene signo positivo) además la relación es moderada; por lo que, se asevera que la motivación de poder tiene efecto positivo en la de la variable dependiente.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se determinó el efecto de la motivación laboral en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020, para ello se planteó la metodología donde el tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental – transeccional y descriptiva-correlacional, esto debido a que considera a la variable independiente y dependiente, y por ende, a sus respectivas dimensiones.

Cabe mencionar que, en la actualidad, las entidades que atraviesan un cambio en su organización, preparan a sus colaboradores, frente a los posibles cambios bruscos que pueden suscitarse durante este proceso; empero, no todas las organizaciones comprenden la trascendencia de esta preparación previa, por lo que, conocer la motivación laboral y la satisfacción, puede favorecer la obtención de los resultados deseados para la organización después de un cambio organizacional. (Nogueira & Alves, 2019)

Cabe resaltar que, en el orden organizacional, la motivación es determinado como un elemento que afecta netamente al desempeño laboral. Puesto que, los colaboradores se comportan de manera particular, acorde al grado de motivación que tenga. Es por ello que, (Madero & Rodríguez, 2018) infieren que los sujetos que cuenten con una motivación excelsa expresan un óptimo desempeño por medio del compromiso, responsabilidad y voluntad que emplean para realizar sus actividades, es así que se puede observar el grado de caracterización de los individuos en relación a los objetivos institucionales.

La Motivación, según Robbins y Judge (2013), citado por (Chávez, 2016) “es un proceso que afecta el comportamiento individual a través de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo para lograr un determinado objetivo” (p. 202). Asimismo, puede activar y guiar los pensamientos, y está relacionado con todos los factores que pueden estimular, mantener y orientar el comportamiento hacia la meta. (Marin y Pacencia, 2017)

Satisfacción laboral, según Katzell (1964) citado en Meliá y Peiró (2015), se refiere a la valoración, sea positiva o negativa que realiza un colaborador sobre su entorno laboral. Por lo mismo Robbins (2005), indica que es la actitud compartida de un individuo sobre su trabajo, (Citado por Arbaiza, 2010, p.182). Es así que, teóricamente se establece una

relación entre las variables en estudio, por lo que se avala la metodología descriptiva-correlacional.

Para responder al objetivo, se aplicó dos cuestionarios a 35 colaboradores de la Agencia, los cuales consideraron las dimensiones de motivación y la dimensión dependiente.

Respecto al instrumento de motivación, las dimensiones e indicadores se fundamentaron en la teoría de McClelland citado en Robbins y Judge (2013), quien indica que la motivación abarca la motivación de logro, la motivación de afiliación y la motivación de poder.

En cuanto al instrumento de satisfacción laboral, las dimensiones e indicadores se basaron en la teoría de Lawler y Porter (1967), quienes indican que la satisfacción se mide como el valor de las distinciones que se alcanzan o adquieren por la labor ejecutada, distinguiéndose entre la: Recompensa intrínseca, congruente con la satisfacción de necesidades de autorrealización; y la recompensa extrínseca: controlada por la empresa, encontrándose el salario, promociones, ascensos, status, etc. (Jeremias y Alves, 2019)

Los principales hallazgos fueron:

Respecto al objetivo general, se halló que los colaboradores adquirieron un nivel regular de motivación, pues presentaron un nivel regular de satisfacción laboral, asimismo, existe una relación significativa entre motivación y satisfacción laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,001. El valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,919 señala que la relación es directa (tiene signo positivo); Mostrando que, a mayor motivación, se incrementa la satisfacción laboral.

Desde el enfoque situacional (Pujol & Dabos, 2018), podemos considerar que la institución del presente estudio, posee un contexto situacional que brinda una motivación media, reflejándose esto en el grado medio de satisfacción laboral de los colaboradores. Una investigación comparable, fue la de Castillo (2019), quien determinó que existe una relación entre la motivación y la satisfacción laboral, los resultados obtenidos indican que la variable motivación y satisfacción tiene una correlación directamente proporcional, asemejándose a la presente investigación.

Otra investigación fue la de Camargo (2017), donde se pudo identificar la asociación entre motivación y satisfacción laboral entre los trabajadores del área de Cobranza -



Banca Minorista del banco líder. Teniendo resultados similares a la presente investigación. Sin embargo, la investigación de Camargo (2017), abordó cinco factores para estudiar la satisfacción de sus trabajadores: satisfacción con la relación de sus superiores, con el entorno físico del trabajo, con su participación en las decisiones, con su trabajo propiamente dicho y con el reconocimiento, los cuales difieren del presente estudio.

Respecto al primer objetivo específico, se halló que el 100% de los colaboradores que tuvieron un nivel regular de motivación de logro, presentaron un nivel regular de satisfacción laboral, asimismo, se encontró una relación estadísticamente significativa entre motivación de logro y la variable dependiente, porque la significación es Sig. (bilateral) = 0,001. El valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,919 señala que la relación es directa (tiene signo positivo). Evidenciándose que, a mayor motivación de logro, la variable dependiente incrementa significativamente.

La motivación de logro, se fundamenta en la necesidad de logro, que es la necesidad del éxito competitivo, orientada a la excelencia, persistencia y realización (Chiavenato, 2014, p.246).

Por lo que estos resultados se aseveran con la investigación de Massella (2018), determinó que hay una correlación significativa entre reconocimiento laboral y satisfacción laboral de los colaboradores contratados por tiempo indefinido, ya que el reconocimiento laboral, se relaciona con la motivación del logro.

Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que el 100% de los colaboradores que tuvieron un nivel regular de motivación de afiliación, presentaron un nivel regular de satisfacción laboral, de igual manera, se halló que existe una relación estadísticamente significativa entre motivación de afiliación y satisfacción laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,002. El valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,809 señala que la relación es directa (tiene signo positivo) además la relación es fuerte. Mostrando que, un incremento en la motivación de afiliación, se refleja en un aumento de la satisfacción laboral.

La motivación de afiliación, se basa en la necesidad de afiliación, de acuerdo a la teoría de McClelland (citado en Robbins y Judge, 2013, p.207), es la necesidad de poseer

relaciones amigables y cercanas con otros individuos. Por lo que, los indicadores de la necesidad de afiliación son: compañerismo, trabajo en equipo, cooperación, y amistad. La investigación de Sum (2015), infiere que la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa. Sin embargo, este estudio considera la prueba ajustada “Escala de Motivaciones Psicosociales”, la cual se aplicó en el personal para calcular el nivel de motivación, rastreando factores como son la aceptación y la integración a la sociedad, el cual, a pesar de ser un instrumento distinto, considero indicadores relacionados a la motivación de afiliación, asemejándose a la presente investigación.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre motivación de poder y satisfacción laboral, ya que la significación es Sig. (bilateral) = 0,005. El valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,764 señala que la relación es directa.

La motivación de poder, se relaciona con la necesidad de poder, la cual se entiende como el deseo que posee un individuo de influenciar, dirigir y controlar a otros individuos (Chiavenato, 2014, p. 246). Esta necesidad sitúa a las personas a ser profesionales con las tareas establecidas en cada una de las áreas, además están encaminadas a influenciar sobre el nivel de desempeño. Por su parte (Almeida, 2018), hallo que existe correlación significativa entre ambas variables, de tal manera que, a mayor motivación de poder, mayor será la satisfacción laboral, asemejándose a la investigación en resultados y diseño.

## VI. CONCLUSIONES

1. La motivación laboral tiene efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020, con una significación (p valor Sig. (bilateral)) = 0,001, y un valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,919 el cual indica que la relación es directa (tiene signo positivo).
2. La motivación de logro tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020, con una significación (p valor Sig. (bilateral)) = 0,001, y un valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,919 el cual indica que la relación es directa (tiene signo positivo).
3. La motivación de afiliación tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020, con una significación (p valor Sig. (bilateral)) = 0,002, y un valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,809 el cual indica que la relación es directa (tiene signo positivo).
4. La motivación de poder tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020, con una significación (p valor Sig. (bilateral)) = 0,005, y un valor del coeficiente de Tau-b de Kendall = 0,764 el cual indica que la relación es directa (tiene signo positivo).

## VII. RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, socializar los resultados de la investigación, y establecer un plan de trabajo que permita determinar estrategias para superar el nivel regular de motivación y satisfacción laboral en los colaboradores.
2. A los directivos de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, realizar un taller o reunión con los colaboradores que permita conocer las aspiraciones, deseos y metas de sus colaboradores y compartir las metas de la organización, tratando de encontrar aspectos comunes entre las metas individuales y las metas organizacionales y proponer acciones que permitan cumplir con esos aspectos comunes, se recomienda que este taller se lleve a cabo con un coach organizacional o un mentor que facilite los procesos durante la sesión.
3. A los directivos de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, realizar un taller con los colaboradores que permita trabajar en valores como compañerismo, trabajo en equipo, cooperación, amistad y solidaridad, esto a través de dinámicas como cambio de roles u otros que tengan una recompensa, asimismo pueden establecer acciones periódicas que promuevan estos valores.
4. A los directivos de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, realizar un taller con los colaboradores sobre competitividad, liderazgo, influencia, prestigio y status y competencia, esto a fin de fortalecer la motivación de poder en los colaboradores e incrementar la satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Albán, D. (2015). *La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.* Quito. Universidad Central de Ecuador, Ecuador.
- Allen , D., Bryant, P., & Vardaman, J. (2016). Retaining talent: replacing misconceptions with evidence-based strategies. *The Academy of Management Perspective*, Vol. 24(Nº 2), 48 - 64.
- Almeida, K. (2018). *Motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima - 2016.* Universidad Autónoma del Perú, Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/490/1/KEVIN%20AUGUSTO%20ALMEIDA%20BAZALDUA.pdf>
- Ancieta , Y., & Poma, J. (2018). *Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia, Abril 2018.* Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima - Perú. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3567/Factores\\_AncietaHuanuco\\_Yohana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3567/Factores_AncietaHuanuco_Yohana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional; Bases y fundamentos* (Primera edición ed. ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Arrué, L. (2017). *La Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de MiBanco, Banco de la Microempresa S.A., Agencia Matriz Chiclayo.* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3295/BC-TES-TMP-2050.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camargo, M. (2017). *Motivación y satisfacción en el trabajo: Caso de estudio Banca Comercial.* Universidad Nacional San Agustín, Arequipa - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6444/ADcagam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, D. (2019). *Factores motivacionales y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Laarcourier Express Cia Ltda. de la ciudad de Quito en el año 2018.* Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito. Obtenido de

<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1582/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20SARMIENTO%20CASTILLO%20DIEGO%20ALEXANDER.pdf>

- Chávez, W. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Agromolinos Industriales Anderson EIRL -2016*. Universidad Privada del Norte del Perú, Huánuco.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360º. Cómo incrementarla en la vida y en la empresa* (Primera edición ed.). Lima - Perú: Editorial Planeta Perú S.A.
- González, M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. México: Alfaomega.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Jeremias, A., & Alves, P. (2019). Trabalho de equipa em saúde como processo de relação formal potenciador da satisfação e motivação laboral. *Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Vol. XXXVIII*, 88 - 109.
- Madero , S., & Rodríguez, D. (julio - diciembre de 2018). Relationships between McGregor's X and Y theory, compensation form, and job satisfaction. *EGADE Business School, Vol. 13(Nº 1)*.
- Marin, H., & Pacencia, M. (octubre - diciembre de 2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Scielo, Vol. 17(Nº 4)*.  
Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lang=es)
- Massella, A. (2018). Correlación entre motivación y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala. *Tesis*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.  
Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massella-Anllela.pdf>
- Meliá, J., & Peiró, J. (10 de marzo de 2015). Cuestionario de satisfacción laboral.

- Nogueira, A., & Alves, P. (2019). Trabalho de equipa em saúde como processo de relação formal potenciador da satisfação e motivação laboral. *Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Vol. XXXVIII*, 88 - 109.
- Peña, G., Cañoto, Y., & Santalla, Z. (2006). *Una Introducción a la Psicología*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Peña, H., & Villón, S. (Febrero de 2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific, III(7)*, 177-192. Obtenido de [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/181/159](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159)
- Ponce, A. (2013). *Motivación laboral y clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Provincia Cusco*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales, XXXIV(146)*, 3-18. doi:DOI: 10.18046/j.estger.2018.146.2809
- Quezada, N. (2014). *Estadística con SPSS 22*. Lima - Perú: Editorial MACRO.
- Revuelto, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Perspectiva Empresarial, 7-26*. doi:<http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Décimo quinta ed. ed.). México: Pearson Education, Inc.
- Rodríguez, E., Reis, M., & Goncalves, C. (febrero de 2014). As influências na motivação para o trabalho em ambientes com metas e recompensas: um estudo no setor público. *Revista Administración Pública, Vol. 48(Nº 1)*, 253 - 273.
- Salgado, A. (setiembre de 2018). Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. *Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat*.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista*

*Latinoamericana de Investigación en Organizaciones Ambiente y Sociedad,*  
*IX(13), 129-153. doi:10.33571/teuken.v9n13a5*

Wisniewski, D., Schunk, E., Martinez, Y., & Misue, L. (Julio - septiembre de 2015). THE PROFESSIONAL SATISFACTION OF THE NURSING TEAM VS. WORK CONDITIONS AND RELATIONS: A RELATIONAL STUDY. *Revista Florianópolis, Vol. 24 (Nº 3), 195 - 205.*



# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** "Motivación Laboral y Satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020"

| Problema   | Objetivo   | Hipótesis   | Variable  | Metodología de Investigación | Técnicas recolección de datos  | de de                                 |
|--|--|---|---|------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>Problema General</b>  | <b>Objetivo General</b>  | <b>Hipótesis General</b>  |   |                              |  |                                       |
| ¿En qué medida la motivación laboral afecta a la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020?          | Determinar el efecto de la motivación laboral en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020          | La motivación laboral tiene efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020             |   |                              |  |                                       |
| <b>Problemas Específicos</b>   | <b>Objetivos Específicos</b>   | <b>Hipótesis Específicas</b>  | <b>Variable independiente:</b><br>Motivación Laboral  | <b>Tipo:</b><br>Aplicada     | <b>Datos teóricos</b><br>Tesis, libros, artículos visuales y físicos |                                       |
| 1. ¿En qué medida la motivación de logro afecta a la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020?      | 1. Determinar el efecto de la motivación de logro en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020      | 1. La motivación de logro tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020      | <b>Dimensiones:</b><br>- Motivación de logro<br>- Motivación de afiliación<br>- Motivación de poder | de de de                     | <b>Diseño:</b><br>Descriptiva correlacional                          |                                       |
| 2. ¿En qué medida la motivación de afiliación afecta a la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020? | 2. Determinar el efecto de la motivación de afiliación en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020 | 2. La motivación de afiliación tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020 | <b>Variable dependiente:</b><br>Satisfacción  |                              | <b>Enfoque:</b><br>Cuantitativo                                      | <b>Técnicas</b><br>- Encuesta         |
| 3. ¿En qué medida la motivación de poder afecta a la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020?      | 3. Determinar el efecto de la motivación de poder en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020      | 3. La motivación de poder tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020      | <b>Dimensiones:</b><br>- Satisfacción intrínseca<br>- Satisfacción extrínseca                       |                              | <b>Diseño:</b><br>No experimental - transeccional                    | <b>Instrumentos</b><br>- Cuestionario |
|  |  |   |   |                              | <b>Población:</b><br>35 colaboradores                                |                                       |
|  |  |   |   |                              | <b>Muestra:</b><br>35 colaboradores                                  |                                       |

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Variable: Evaluación crediticia

| Variable                  | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Dimensiones                     | Indicadores   | Ítems                                    | Escala de Medición   |
|---------------------------|--|--|---------------------------------|---|--|--|
| <b>Motivación laboral</b> | "La motivación hace referencia a las aspiraciones de los empleados, mientras que la satisfacción se relaciona con el grado de cumplimiento de las aspiraciones" (Revuelto, 2018, p. 14). | Hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización | <b>Motivación de logro</b>      | Metas<br>Compromiso<br>Retroalimentación                    | 1 - 3<br>4 - 6<br>7 - 10                 | Ordinal<br><br>Muy Inadecuado = 1<br>Inadecuado = 2<br>Regular = 3<br>Adecuado = 4<br>Muy Adecuado = 5 |
|                           |  |  | <b>Motivación de afiliación</b> | Compañerismo<br>Trabajo en equipo<br>Cooperación<br>Amistad | 11 - 13<br>14 - 18<br>19 - 20<br>21 - 22 |  |
|                           |  |  | <b>Motivación de poder</b>      | Influencia<br>Prestigio y status<br>Competencia             | 25 - 26<br>27 - 28<br>29 - 30            |  |

### Variable: Satisfacción

| Variable     | Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Dimensiones             | Indicadores  | Ítems                                 | Escala de Medición   |
|--------------|---|--|-------------------------|--|---------------------------------------|--|
| Satisfacción | Robbins y Judge (2013), citado por (Chávez, 2016) indica que "es un proceso que afecta el comportamiento individual por medio de la intensidad, orientación y constancia de la energía para lograr un determinado objetivo" (p. 202). | Es la actitud general de la persona en relación con su trabajo y depende de diversos factores psicosociales. | Satisfacción intrínseca | Realización<br>Reconocimiento<br>Responsabilidad<br>Crecimiento personal         | 1 - 4<br>5 - 10<br>11 - 16<br>17 - 21 | Ordinal<br><br>Muy Inadecuado = 1<br>Inadecuado = 2<br>Regular = 3<br>Adecuado = 4<br>Muy Adecuado = 5 |
|              |   |  | Satisfacción extrínseca | Condición de trabajo<br>Remuneración<br>Beneficios<br>Relaciones interpersonales | 22 - 24<br>25 - 27<br>28 - 29<br>30   |  |

### Anexo 3: Cuestionario de motivación

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de Determinar el efecto de la motivación laboral en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

| Leyenda |                |
|---------|----------------|
| 1       | Muy Inadecuado |
| 2       | Inadecuado     |
| 3       | Regular        |
| 4       | Adecuado       |
| 5       | Muy adecuado   |

| VARIABLE: Motivación     |  |  |   |   |   |   |  |
|--------------------------|--|--|---|---|---|---|--|
| Dimensión                | Indicadores  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
| Motivación de logro      | Metas  |  |   |   |   |   |  |
|                          | 1  | ¿Cómo califica el interés que tiene usted para el logro de sus metas laborales?  |   |   |   |   |  |
|                          | 2  | ¿Cómo califica su nivel de metas alcanzadas?   |   |   |   |   |  |
|                          | 3  | ¿Cómo califica su nivel de metas alcanzadas por parte de sus colegas?  |   |   |   |   |  |
|                          | 4  | Usted considera que sus metas propuestas son   |   |   |   |   |  |
|                          | Compromiso   |  |   |   |   |   |  |
|                          | 5  | ¿Cómo califica su compromiso en la realización de sus actividades?   |   |   |   |   |  |
|                          | 6  | ¿Cómo califica su compromiso en el cumplimiento de metas?  |   |   |   |   |  |
|                          | 7  | ¿Cómo califica el grado de compromiso que tienen sus colegas y jefes?  |   |   |   |   |  |
|                          | 8  | ¿Cómo califica el nivel de compromiso que tiene en cuanto al logro de objetivos institucionales?                         |   |   |   |   |  |
|                          | Excelencia   |  |   |   |   |   |  |
|                          | 9  | ¿Cómo califica la calidad de sus actividades realizadas en su institución?   |   |   |   |   |  |
| 10                       | ¿Cómo califica su nivel de excelencia en el cumplimiento de tareas asignadas?    |  |   |   |   |   |  |
| Motivación de afiliación | Retroalimentación  |  |   |   |   |   |  |
|                          | 11   | ¿Cómo califica su capacidad para recibir retroalimentación sobre las actividades que realiza?                            |   |   |   |   |  |
|                          | 12   | ¿Cómo califica su capacidad para poner en práctica en sus labores, la retroalimentación recibida de sus colegas o jefes? |   |   |   |   |  |
|                          | Compañerismo   |  |   |   |   |   |  |
|                          | 13   | ¿Cómo califica su nivel de compañerismo en la realización de labores?  |   |   |   |   |  |
|                          | 14   | ¿Cómo califica el compañerismo que tienen sus colegas hacia usted?   |   |   |   |   |  |
|                          | 15   | ¿Cómo califica el compañerismo que tienen sus jefes hacia usted?   |   |   |   |   |  |
|                          | Trabajo en equipo  |  |   |   |   |   |  |
|                          | 16   | ¿Cómo califica el trabajo en equipo de su área de trabajo?   |   |   |   |   |  |
|                          | 17   | ¿Cómo califica el trabajo en equipo impulsado por su jefe?   |   |   |   |   |  |
|                          | 18   | ¿Cómo califica el grado de integración y participación de sus jefes en los grupos de trabajo?                            |   |   |   |   |  |
|                          | 19   | ¿Cómo califica el grado de integración y participación de sus colegas en los grupos de trabajo?                          |   |   |   |   |  |
| 20                       | ¿Cómo califica su grado de integración y participación en los grupos de trabajo? |  |   |   |   |   |  |
| Motivación de afiliación | Cooperación  |  |   |   |   |   |  |
|                          | 21   | ¿Cómo califica el grado de cooperación que tiene usted en la ejecución de actividades?                                   |   |   |   |   |  |
|                          | 22   | ¿Cómo califica el grado de cooperación que tiene su jefe en las tareas que realiza?                                      |   |   |   |   |  |
|                          | Amistad  |  |   |   |   |   |  |
| 23                       | ¿Cómo califica el grado de amistad que usted brinda a sus colegas?               |  |   |   |   |   |  |
| 24                       | ¿Cómo califica la amistad y confianza que brindan los jefes a sus colaboradores? |  |   |   |   |   |  |
| Motivación de afiliación | Influencia   |  |   |   |   |   |  |
| 25                       | Usted considera que influye en sus colegas de manera                             |  |   |   |   |   |  |

|  |                    |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|  | 26                 | Usted considera que los jefes influyen en sus colaboradores de manera    |  |  |  |  |  |  |
|  | Prestigio y status |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 27                 | Usted considera que el prestigio laboral que le brinda la institución es |  |  |  |  |  |  |
|  | 28                 | Usted considera que el status laboral que le brinda la institución es    |  |  |  |  |  |  |
|  | Competencia        |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 29                 | ¿Cómo califica su nivel de competencia laboral?                          |  |  |  |  |  |  |
|  | 30                 | ¿Cómo califica el nivel de competencia laboral de sus colegas?           |  |  |  |  |  |  |

## Anexo 4: Cuestionario de satisfacción laboral

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de Determinar el efecto de la motivación laboral en la satisfacción de los colaboradores de la Agencia Diagonal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, 2020. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

| Leyenda |                |
|---------|----------------|
| 1       | Muy Inadecuado |
| 2       | Inadecuado     |
| 3       | Regular        |
| 4       | Adecuado       |
| 5       | Muy adecuado   |

| VARIABLE: Satisfacción laboral |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión                      | Indicadores   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Satisfacción intrínseca        | Realización   |   |   |   |   |   |
|                                | 1   | ¿Cómo califica la realización personal que le brinda la institución?  |   |   |   |   |
|                                | 2   | ¿Cómo califica la realización personal que le brinda el cargo desempeñado?  |   |   |   |   |
|                                | 3   | ¿Cómo califica la realización profesional que le brinda la institución?   |   |   |   |   |
|                                | 4   | ¿Cómo califica la realización profesional que le brinda el cargo desempeñado?   |   |   |   |   |
|                                | Reconocimiento  |   |   |   |   |   |
|                                | 5   | ¿Cómo califica el reconocimiento que le brinda la institución?  |   |   |   |   |
|                                | 6   | ¿Cómo califica el reconocimiento que le brinda sus jefes?   |   |   |   |   |
|                                | 7   | ¿Cómo califica el reconocimiento que le brinda sus colegas?   |   |   |   |   |
|                                | 8   | ¿Cómo califica el reconocimiento de los clientes ante el esfuerzo que pone usted en su trabajo?                               |   |   |   |   |
|                                | 9   | ¿Cómo califica el reconocimiento mensual que la institución brinda a los colaboradores ante el cumplimiento de sus funciones? |   |   |   |   |
|                                | 10  | ¿Cómo califica el reconocimiento que le brinda la institución?  |   |   |   |   |
|                                | Responsabilidad   |   |   |   |   |   |
|                                | 11  | ¿Cómo califica su grado de responsabilidad ante las actividades establecidas?   |   |   |   |   |
|                                | 12  | ¿Cómo califica el grado de responsabilidad de sus colegas?  |   |   |   |   |
|                                | 13  | ¿Cómo califica el grado de responsabilidad de sus jefes?  |   |   |   |   |
|                                | 14  | ¿Cómo califica la disponibilidad de trabajo de sus jefes?   |   |   |   |   |
|                                | 15  | ¿Cómo califica la disponibilidad de trabajo de sus colegas?   |   |   |   |   |
|                                | 16  | ¿Cómo califica la disponibilidad de trabajo que usted tiene para realizar trabajos en equipo?                                 |   |   |   |   |
|                                | Crecimiento personal  |   |   |   |   |   |
|                                | 17  | ¿Cómo califica el crecimiento personal que le brinda la institución?  |   |   |   |   |
| 18                             | ¿Cómo califica el crecimiento profesional que le brinda la institución?                         |   |   |   |   |   |
| 19                             | ¿Cómo califica el crecimiento personal que le brinda su cargo?                                  |   |   |   |   |   |
| 20                             | ¿Cómo califica el crecimiento profesional que le brinda su cargo?                               |   |   |   |   |   |
| 21                             | ¿Cómo califica el crecimiento personal y/o profesional que la institución brinda a sus colegas? |   |   |   |   |   |
| Satisfacción extrínseca        | Condición de trabajo  |   |   |   |   |   |
|                                | 22  | ¿Cómo califica las condiciones físicas de trabajo que le brinda la institución?   |   |   |   |   |

|                            |   |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| 23                         | ¿Cómo califica las condiciones ambientales de trabajo que le brinda la institución?           |  |  |  |  |  |  |
| 24                         | ¿Cómo califica las condiciones de trabajo que le brindan en su área de trabajo?               |  |  |  |  |  |  |
| Remuneración               |   |  |  |  |  |  |  |
| 25                         | ¿Cómo califica las remuneraciones asignadas por la institución?                               |  |  |  |  |  |  |
| 26                         | ¿Cómo califica los incentivos económicos que recibe de la institución?                        |  |  |  |  |  |  |
| 27                         | ¿Cómo califica las recompensas que la gerencia realiza para mantener un ambiente competitivo? |  |  |  |  |  |  |
| Beneficios                 |   |  |  |  |  |  |  |
| 28                         | ¿Cómo califica los beneficios que la institución le brinda?                                   |  |  |  |  |  |  |
| 29                         | Usted considera que los beneficios de las actividades realizadas en su cargo son              |  |  |  |  |  |  |
| Relaciones interpersonales |   |  |  |  |  |  |  |
| 30                         | ¿Cómo califica las relaciones interpersonales de sus colegas?                                 |  |  |  |  |  |  |

## Anexo 5: Validación de instrumento



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la motivación

| Nº   | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   |    | Relevancia <sup>2</sup> |   |   |    | Claridad <sup>3</sup> |   |   |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
|  |  | MD                       | D | A | MA | MD                      | D | A | MA | MD                    | D | A | MA |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN DE LOGRO</b>      |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 1  | ¿Cómo califica el interés que tiene usted para el logro de sus metas laborales planteadas?                               |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 2  | ¿Cómo califica su nivel de metas alcanzadas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 3  | Usted considera que sus metas propuestas son   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 4  | ¿Cómo califica su compromiso en la realización de sus actividades?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 5  | ¿Cómo califica su compromiso en el cumplimiento de metas?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 6  | ¿Cómo es el nivel de compromiso que tiene en cuanto al logro de objetivos institucionales?                               |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 7  | ¿Cómo califica la calidad de sus actividades realizadas en su institución?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 8  | ¿Cómo califica su nivel de excelencia en el cumplimiento de tareas asignadas?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 9  | ¿Cómo califica su capacidad para recibir retroalimentación sobre las actividades que realiza?                            |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 10   | ¿Cómo califica su capacidad para poner en práctica en sus labores, la retroalimentación recibida de sus colegas o jefes? |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN DE AFILIACION</b> |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 11   | ¿Cómo califica su nivel de compañerismo en la realización de labores?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 12   | ¿Cómo califica el compañerismo que tienen sus colegas hacia usted?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 13   | ¿Cómo califica el compañerismo que tienen sus jefes hacia usted?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 14   | ¿Cómo califica el trabajo en equipo de su área de trabajo?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 15   | ¿Cómo califica el trabajo en equipo impulsado por su jefe?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 16   | ¿Cómo califica el grado de integración y participación de sus jefes en los grupos de trabajo?                            |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 17   | ¿Cómo califica el grado de integración y participación de sus colegas en los grupos de trabajo?                          |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 18   | ¿Cómo califica su grado de integración y participación en los grupos de trabajo?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 19   | ¿Cómo califica el grado de cooperación que tiene usted en la ejecución de actividades?                                   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 20   | ¿Cómo califica el grado de cooperación que tiene su jefe en las tareas que realiza?                                      |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 21   | ¿Cómo califica el grado de amistad que usted brinda a sus colegas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 22   | ¿Cómo califica la amistad y confianza que brindan los jefes a sus colaboradores?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| <b>DIMENSIONES / ítems</b>                   |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN DE PODER</b>      |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 25   | Usted considera que influye en sus colegas de manera   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 26   | Usted considera que los jefes influyen en sus colaboradores de manera  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 27   | Usted considera que el prestigio laboral que le brinda la institución es   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 28   | Usted considera que el status laboral que le brinda la institución es  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |





|    |  |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |
|----|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|
| 29 | ¿Cómo califica su nivel de competencia laboral?                |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |
| 30 | ¿Cómo califica el nivel de competencia laboral de sus colegas? |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Waldo Enrique Campaña Morro

DNI: 23881567

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

23 de diciembre del 2020

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Waldo E. Campaña Morro



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción**

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   |    | Relevancia <sup>2</sup> |   |   |    | Claridad <sup>3</sup> |   |   |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
|    |   | MD                       | D | A | MA | MD                      | D | A | MA | MD                    | D | A | MA |             |
|    | <b>DIMENSION 1: Satisfacción intrínseca</b>   |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 1  | ¿Cómo califica la realización personal que le brinda la institución?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 2  | ¿Cómo califica la realización personal que le brinda el cargo desempeñado?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 3  | ¿Cómo califica la realización profesional que le brinda la institución?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 4  | ¿Cómo califica la realización profesional que le brinda el cargo desempeñado?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 5  | ¿Cómo califica el reconocimiento que le brinda la institución?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 6  | ¿Cómo califica el reconocimiento que le brinda sus jefes?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 7  | ¿Cómo califica el reconocimiento que le brinda sus colegas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 8  | ¿Cómo califica el reconocimiento de los clientes ante el esfuerzo que pone usted en su trabajo?                               |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 9  | ¿Cómo califica el reconocimiento mensual que la institución brinda a los colaboradores ante el cumplimiento de sus funciones? |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 10 | ¿Cómo califica el reconocimiento que le brinda la institución?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 11 | ¿Cómo califica su grado de responsabilidad ante las actividades establecidas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 12 | ¿Cómo califica el grado de responsabilidad de sus colegas?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 13 | ¿Cómo califica el grado de responsabilidad de sus jefes?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 14 | ¿Cómo califica la disponibilidad de trabajo de sus jefes?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 15 | ¿Cómo califica la disponibilidad de trabajo de sus colegas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 16 | ¿Cómo califica la disponibilidad de trabajo que usted tiene para realizar trabajos en equipo?                                 |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 17 | ¿Cómo califica el crecimiento personal que le brinda la institución?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 18 | ¿Cómo califica el crecimiento profesional que le brinda la institución?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 19 | ¿Cómo califica el crecimiento personal que le brinda su cargo?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 20 | ¿Cómo califica el crecimiento profesional que le brinda su cargo?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 21 | ¿Cómo califica el crecimiento personal y/o profesional que la institución brinda a sus colegas?                               |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |



| DIMENSIÓN 2: Satisfacción extrínseca |   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |  |   |
|--------------------------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|---|
| 22                                   | ¿Cómo califica las condiciones físicas de trabajo que le brinda la institución?               |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 23                                   | ¿Cómo califica las condiciones ambientales de trabajo que le brinda la institución?           |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 24                                   | ¿Cómo califica las condiciones de trabajo que le brindan en su área de trabajo?               |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 25                                   | ¿Cómo califica las remuneraciones asignadas por la institución?                               |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 26                                   | ¿Cómo califica los incentivos económicos que recibe de la institución?                        |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 27                                   | ¿Cómo califica las recompensas que la gerencia realiza para mantener un ambiente competitivo? |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 28                                   | ¿Cómo califica los beneficios que la institución le brinda?                                   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 29                                   | Usted considera que los beneficios de las actividades realizadas en su cargo son              |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |
| 30                                   | ¿Cómo califica las relaciones interpersonales de sus colegas?                                 |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  | X |

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]


Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Waldo Enrique Campaña Morro

DNI: 23881567

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

23 de diciembre del 2020

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Dr. Waldo E. Campaña Morro



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la motivación**

| N°   | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   |    | Relevancia <sup>2</sup> |   |   |    | Claridad <sup>3</sup> |   |   |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
|  |  | MD                       | D | A | MA | MD                      | D | A | MA | MD                    | D | A | MA |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN DE LOGRO</b>      |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 1  | ¿Cómo califica el interés que tiene usted para el logro de sus metas laborales planteadas?                               |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 2  | ¿Cómo califica su nivel de metas alcanzadas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 3  | Usted considera que sus metas propuestas son   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 4  | ¿Cómo califica su compromiso en la realización de sus actividades?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 5  | ¿Cómo califica su compromiso en el cumplimiento de metas?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 6  | ¿Cómo es el nivel de compromiso que tiene en cuanto al logro de objetivos institucionales?                               |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 7  | ¿Cómo califica la calidad de sus actividades realizadas en su institución?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 8  | ¿Cómo califica su nivel de excelencia en el cumplimiento de tareas asignadas?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 9  | ¿Cómo califica su capacidad para recibir retroalimentación sobre las actividades que realiza?                            |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 10   | ¿Cómo califica su capacidad para poner en práctica en sus labores, la retroalimentación recibida de sus colegas o jefes? |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN DE AFILIACIÓN</b> |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 11   | ¿Cómo califica su nivel de compañerismo en la realización de labores?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 12   | ¿Cómo califica el compañerismo que tienen sus colegas hacia usted?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 13   | ¿Cómo califica el compañerismo que tienen sus jefes hacia usted?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 14   | ¿Cómo califica el trabajo en equipo de su área de trabajo?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 15   | ¿Cómo califica el trabajo en equipo impulsado por su jefe?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 16   | ¿Cómo califica el grado de integración y participación de sus jefes en los grupos de trabajo?                            |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 17   | ¿Cómo califica el grado de integración y participación de sus colegas en los grupos de trabajo?                          |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 18   | ¿Cómo califica su grado de integración y participación en los grupos de trabajo?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 19   | ¿Cómo califica el grado de cooperación que tiene usted en la ejecución de actividades?                                   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 20   | ¿Cómo califica el grado de cooperación que tiene su jefe en las tareas que realiza?                                      |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 21   | ¿Cómo califica el grado de amistad que usted brinda a sus colegas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 22   | ¿Cómo califica la amistad y confianza que brindan los jefes a sus colaboradores?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| <b>DIMENSIONES / ítems</b>                   |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN DE PODER</b>      |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 25   | Usted considera que influye en sus colegas de manera   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 26   | Usted considera que los jefes influyen en sus colaboradores de manera  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 27   | Usted considera que el prestigio laboral que le brinda la institución es   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |
| 28   | Usted considera que el status laboral que le brinda la institución es  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   | X |    |             |



|    |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|
|    | deudas?  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |
| 23 | ¿Usted considera que los analistas evalúan los créditos acorde a los reglamentos internos y al cumplimiento del reglamento de créditos emitido por la SBS? |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 24 | ¿Usted emite un juicio aceptable respecto a la evaluación financiera y contable para que el cliente acceda a un crédito?                                   |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| Nº | DIMENSIONES / ítems  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |
|    | DIMENSION 3: Destino de crédito  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |
| 25 | ¿Considera que es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?   |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 26 | ¿Si el solicitante no le brinda información del destino de crédito usted omite esta política?  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 27 | ¿Considera que el destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 28 | ¿Considera que el destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 29 | ¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 30 | ¿Cree usted que no se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [x]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: DINA VERONICA GIRALDO PIZARRO

DNI: 23984655

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

28 .de diciembre el 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la motivación**

| N°   | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   |    | Relevancia <sup>2</sup> |   |   |    | Claridad <sup>3</sup> |   |   |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
|  |  | MD                       | D | A | MA | MD                      | D | A | MA | MD                    | D | A | MA |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN DE LOGRO</b>      |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 1  | ¿Cómo califica el interés que tiene usted para el logro de sus metas laborales planteadas?                               |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 2  | ¿Cómo califica su nivel de metas alcanzadas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 3  | Usted considera que sus metas propuestas son   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 4  | ¿Cómo califica su compromiso en la realización de sus actividades?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 5  | ¿Cómo califica su compromiso en el cumplimiento de metas?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 6  | ¿Cómo es el nivel de compromiso que tiene en cuanto al logro de objetivos institucionales?                               |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 7  | ¿Cómo califica la calidad de sus actividades realizadas en su institución?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 8  | ¿Cómo califica su nivel de excelencia en el cumplimiento de tareas asignadas?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 9  | ¿Cómo califica su capacidad para recibir retroalimentación sobre las actividades que realiza?                            |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 10   | ¿Cómo califica su capacidad para poner en práctica en sus labores, la retroalimentación recibida de sus colegas o jefes? |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN DE AFILIACIÓN</b> |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 11   | ¿Cómo califica su nivel de compañerismo en la realización de labores?  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 12   | ¿Cómo califica el compañerismo que tienen sus colegas hacia usted?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 13   | ¿Cómo califica el compañerismo que tienen sus jefes hacia usted?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 14   | ¿Cómo califica el trabajo en equipo de su área de trabajo?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 15   | ¿Cómo califica el trabajo en equipo impulsado por su jefe?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 16   | ¿Cómo califica el grado de integración y participación de sus jefes en los grupos de trabajo?                            |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 17   | ¿Cómo califica el grado de integración y participación de sus colegas en los grupos de trabajo?                          |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 18   | ¿Cómo califica su grado de integración y participación en los grupos de trabajo?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 19   | ¿Cómo califica el grado de cooperación que tiene usted en la ejecución de actividades?                                   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 20   | ¿Cómo califica el grado de cooperación que tiene su jefe en las tareas que realiza?                                      |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 21   | ¿Cómo califica el grado de amistad que usted brinda a sus colegas?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 22   | ¿Cómo califica la amistad y confianza que brindan los jefes a sus colaboradores?   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| <b>DIMENSIONES / ítems</b>                   |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN DE PODER</b>      |  |                          |   |   |    |                         |   |   |    |                       |   |   |    |             |
| 25   | Usted considera que influye en sus colegas de manera   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 26   | Usted considera que los jefes influyen en sus colaboradores de manera  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 27   | Usted considera que el prestigio laboral que le brinda la institución es   |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |
| 28   | Usted considera que el status laboral que le brinda la institución es  |                          |   | X |    |                         |   | X |    |                       |   |   | X  |             |



|    |  |  |  |   |  |  |   |  |  |   |
|----|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|
| 29 | ¿Cómo califica su nivel de competencia laboral?                |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
| 30 | ¿Cómo califica el nivel de competencia laboral de sus colegas? |  |  | X |  |  | X |  |  | X |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:                    **Aplicable** [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **DINA VERÓNICA GIRALDO PIZARRO**

DNI: 23984655

Especialidad del validador: **ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

23 de diciembre del 2020

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 06: Autorización



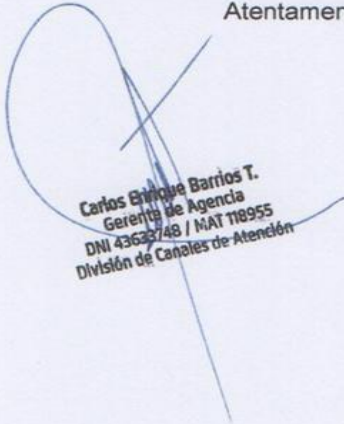
### AUTORIZACIÓN DE USO

Por intermedio de la presente y en atención a la solicitud presentada por las señoritas Karen Cutipa Huayta y Gladys Chillihuani Pumachara, Bachilleres de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo. Quienes solicitaron autorización para realizar encuestas a colaboradores del **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE LA AGENCIA DIAGONAL – CUSCO**, con fines de realizar un trabajo de investigación. Las encuestas están enfocadas para el estudio de la **MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN**.

Por lo que se les **AUTORIZA** el uso de la información solicitada, con fines estrictamente de estudio e investigación.

Cusco, 15 de Diciembre del 2020

Atentamente.

  
Carlos Enrique Barrios T.  
Gerente de Agencia  
DNI 43632748 / MAT 118955  
División de Canales de Atención



### Anexo 10: Base de datos

|    | n. en cu. | @1. ¿Cómo califica? | @2. ¿Cómo califica? | @3. ¿Cómo califica? | @4. ¿Le interesaría? | @5. ¿Cómo califica? | @6. ¿Cómo califica? | @7. ¿Cómo califica? | @8. ¿Cómo califica? | @9. ¿Cómo califica? | @10. ¿Cómo califica? | @11. ¿Cómo califica? | @12. ¿Cómo califica? | @13. ¿Cómo califica? | @14. ¿Cómo califica? | @15. ¿Cómo califica? | @16. ¿Cómo califica? | @17. ¿Cómo califica? | @18. ¿Cómo califica? | @19. ¿Cómo califica? | @20. ¿Cómo califica? | @21. ¿Cómo califica? | @22. ¿Cómo califica? |
|----|-----------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 1  | 1         | 2                   | 2                   | 2                   | 1                    | 2                   | 2                   | 2                   | 1                   | 2                   | 1                    | 2                    | 2                    | 1                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 1                    | 2                    | 2                    |
| 2  | 2         | 2                   | 3                   | 2                   | 2                    | 2                   | 3                   | 2                   | 2                   | 2                   | 2                    | 2                    | 3                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 3                    |
| 3  | 3         | 3                   | 3                   | 4                   | 2                    | 3                   | 3                   | 4                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                    | 3                    | 2                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 2                    | 4                    | 3                    |
| 4  | 4         | 2                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    |
| 5  | 5         | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    |
| 6  | 6         | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                   | 3                   | 2                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    |
| 7  | 7         | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 2                   | 3                   | 3                   | 2                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    |
| 8  | 8         | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    |
| 9  | 9         | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    |
| 10 | 10        | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    |
| 11 | 11        | 3                   | 3                   | 3                   | 4                    | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                   | 4                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    |
| 12 | 12        | 3                   | 3                   | 3                   | 4                    | 3                   | 3                   | 4                   | 3                   | 3                   | 4                    | 3                    | 3                    | 4                    | 4                    | 3                    | 4                    | 3                    | 4                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    |
| 13 | 13        | 4                   | 4                   | 4                   | 4                    | 4                   | 4                   | 3                   | 2                   | 4                   | 4                    | 4                    | 4                    | 4                    | 4                    | 4                    | 3                    | 4                    | 4                    | 4                    | 4                    | 4                    | 4                    |
| 14 | 14        | 3                   | 4                   | 4                   | 4                    | 3                   | 4                   | 3                   | 4                   | 4                   | 4                    | 3                    | 3                    | 2                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 4                    | 4                    | 3                    | 4                    |
| 15 | 15        | 3                   | 4                   | 3                   | 4                    | 3                   | 4                   | 3                   | 4                   | 3                   | 4                    | 3                    | 4                    | 4                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 4                    | 3                    | 3                    |
| 16 | 16        | 2                   | 2                   | 2                   | 1                    | 2                   | 4                   | 2                   | 1                   | 2                   | 1                    | 2                    | 2                    | 1                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 1                    | 2                    | 2                    |
| 17 | 17        | 2                   | 3                   | 2                   | 2                    | 2                   | 4                   | 2                   | 2                   | 2                   | 2                    | 2                    | 3                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    |
| 18 | 18        | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                   | 3                   | 4                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 2                    | 4                    | 2                    |
| 19 | 19        | 2                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                   | 4                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    |
| 20 | 20        | 3                   | 2                   | 3                   | 2                    | 2                   | 4                   | 3                   | 2                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 2                    |
| 21 | 21        | 3                   | 2                   | 3                   | 3                    | 3                   | 4                   | 2                   | 2                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 2                    |
| 22 | 22        | 2                   | 3                   | 3                   | 3                    | 2                   | 4                   | 3                   | 2                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    |
| 23 | 23        | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 2                   | 4                   | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    |
| 24 | 24        | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                   | 4                   | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    |
| 25 | 25        | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 2                   | 4                   | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    |
| 26 | 26        | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                   | 5                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    |
| 27 | 27        | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                   | 5                   | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    | 4                    | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    |
| 28 | 28        | 3                   | 3                   | 2                   | 2                    | 3                   | 4                   | 3                   | 2                   | 3                   | 2                    | 4                    | 4                    | 3                    | 2                    | 4                    | 3                    | 4                    | 2                    | 2                    | 4                    | 4                    | 2                    |
| 29 | 29        | 3                   | 2                   | 2                   | 2                    | 3                   | 4                   | 3                   | 3                   | 4                   | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 2                    | 3                    | 3                    | 2                    |
| 30 | 30        | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                   | 4                   | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                    | 4                    | 3                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 4                    | 3                    | 2                    |
| 31 | 31        | 3                   | 2                   | 2                   | 3                    | 4                   | 4                   | 3                   | 3                   | 4                   | 2                    | 2                    | 2                    | 2                    | 4                    | 2                    | 2                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 3                    |
| 32 | 32        | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                   | 4                   | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 2                    |
| 33 | 33        | 3                   | 3                   | 3                   | 2                    | 3                   | 5                   | 3                   | 3                   | 3                   | 3                    | 3                    | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 4                    | 3                    | 2                    | 3                    | 4                    | 3                    | 2                    |
| 34 | 34        | 4                   | 3                   | 2                   | 2                    | 4                   | 4                   | 3                   | 2                   | 4                   | 3                    | 3                    | 4                    | 3                    | 4                    | 3                    | 3                    | 4                    | 2                    | 2                    | 3                    | 4                    | 2                    |
| 35 | 35        | 3                   | 4                   | 2                   | 2                    | 3                   | 5                   | 3                   | 3                   | 4                   | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 4                    | 3                    | 3                    | 3                    | 2                    | 2                    | 3                    | 3                    | 2                    |

|    | @16_¿<br>Cómo<br>califica | @17_¿<br>Cómo<br>califica | @18_¿<br>Cómo<br>califica | @19_¿<br>Cómo<br>califica | @20_¿<br>Cómo<br>califica | @21_¿<br>Cómo<br>califica | @22_¿<br>Cómo<br>califica | @23_¿<br>Cómo<br>califica | @24_¿<br>Cómo<br>califica | @25_¿<br>Cómo<br>califica | @26_¿<br>Cómo<br>califica | @27_¿<br>Cómo<br>califica | @28_¿<br>Cómo<br>califica | @29_¿<br>¿sted<br>residera | @30_¿<br>Cómo<br>califica | variabl<br>e_Moi<br>vación | Malva<br>ción lo<br>gro | Malva<br>ción al<br>liación | Malva<br>ción pu<br>der | Variabl<br>e_Satis<br>facción | Satisfa<br>ción i<br>rínse. | Satisfa<br>ción e<br>xtrínse. | variabl<br>e_Moi<br>vación | Malva<br>ción lo<br>gro_Ag | Malva<br>ción al<br>liación | Malva<br>ción pu<br>der_Ag | Variabl<br>e_Satis<br>facción | Satisfa<br>ción i<br>rínse. | Satisfa<br>ción e<br>xtrínse. |
|----|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 1  | 2                         | 1                         | 2                         | 3                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                         | 1                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                          | 3                         | 1,77                       | 1,75                    | 1,75                        | 1,83                    | 2,07                          | 2,05                        | 2,11                          | 1                          | 1                          | 1                           | 2                          | 2                             | 2                           | 2                             |
| 2  | 2                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                          | 2                         | 2,20                       | 2,25                    | 2,17                        | 2,17                    | 2,13                          | 2,14                        | 2,11                          | 2                          | 2                          | 2                           | 2                          | 2                             | 2                           | 2                             |
| 3  | 3                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                          | 4                         | 3,13                       | 3,00                    | 3,08                        | 3,50                    | 3,23                          | 3,24                        | 3,22                          | 3                          | 3                          | 3                           | 4                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 4  | 2                         | 3                         | 3                         | 2                         | 3                         | 3                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 2                         | 2                          | 3                         | 2,80                       | 2,83                    | 2,83                        | 2,67                    | 2,83                          | 2,90                        | 2,87                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 5  | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 3,03                       | 3,00                    | 3,08                        | 3,00                    | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 6  | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 3,00                       | 2,92                    | 3,00                        | 3,17                    | 3,03                          | 3,05                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 7  | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 2                         | 3                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 2,87                       | 2,83                    | 2,83                        | 3,00                    | 2,87                          | 2,90                        | 2,78                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 8  | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 3,07                       | 3,00                    | 3,00                        | 3,33                    | 3,07                          | 3,10                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 9  | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 3,00                       | 3,00                    | 3,00                        | 3,00                    | 3,03                          | 3,05                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 10 | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 4                         | 3,07                       | 3,00                    | 3,17                        | 3,00                    | 3,17                          | 3,19                        | 3,11                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 11 | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 3,17                       | 3,17                    | 3,25                        | 3,00                    | 3,07                          | 3,10                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 12 | 3                         | 4                         | 4                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 3                          | 4                         | 3,33                       | 3,25                    | 3,50                        | 3,17                    | 3,37                          | 3,43                        | 3,22                          | 3                          | 3                          | 4                           | 3                          | 3                             | 4                           | 3                             |
| 13 | 4                         | 4                         | 4                         | 4                         | 2                         | 4                         | 4                         | 4                         | 4                         | 4                         | 4                         | 2                         | 4                         | 4                          | 4                         | 3,80                       | 3,75                    | 3,92                        | 3,67                    | 3,60                          | 3,82                        | 3,56                          | 4                          | 4                          | 4                           | 4                          | 4                             | 4                           | 4                             |
| 14 | 3                         | 4                         | 4                         | 3                         | 4                         | 4                         | 3                         | 3                         | 4                         | 4                         | 4                         | 4                         | 3                         | 3                          | 4                         | 3,47                       | 3,58                    | 3,50                        | 3,17                    | 3,63                          | 3,67                        | 3,56                          | 4                          | 4                          | 4                           | 3                          | 4                             | 4                           | 4                             |
| 15 | 3                         | 4                         | 4                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                          | 4                         | 3,40                       | 3,50                    | 3,42                        | 3,17                    | 3,37                          | 3,38                        | 3,33                          | 4                          | 4                          | 4                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 16 | 5                         | 1                         | 2                         | 3                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                         | 1                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                          | 3                         | 1,83                       | 1,92                    | 1,75                        | 1,83                    | 2,23                          | 2,29                        | 2,11                          | 2                          | 2                          | 1                           | 2                          | 2                             | 2                           | 2                             |
| 17 | 4                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                          | 2                         | 2,20                       | 2,33                    | 2,08                        | 2,17                    | 2,30                          | 2,38                        | 2,11                          | 2                          | 2                          | 2                           | 2                          | 2                             | 2                           | 2                             |
| 18 | 4                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                          | 4                         | 2,87                       | 2,92                    | 2,87                        | 3,17                    | 3,13                          | 3,10                        | 3,22                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 19 | 4                         | 3                         | 2                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 2                         | 2                          | 3                         | 2,73                       | 2,92                    | 2,58                        | 2,67                    | 2,80                          | 2,86                        | 2,87                          | 3                          | 3                          | 2                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 20 | 5                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 2,80                       | 2,75                    | 2,92                        | 2,67                    | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 21 | 4                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 2,87                       | 2,83                    | 2,83                        | 3,00                    | 2,97                          | 2,95                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 22 | 5                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 2                         | 3                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 2,80                       | 2,83                    | 2,75                        | 2,83                    | 2,70                          | 2,67                        | 2,78                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 23 | 4                         | 3                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 2,97                       | 2,92                    | 3,00                        | 3,00                    | 2,93                          | 2,90                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 24 | 5                         | 3                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 2,97                       | 3,00                    | 2,92                        | 3,00                    | 2,93                          | 2,90                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 25 | 4                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 4                         | 2,87                       | 2,83                    | 2,92                        | 2,83                    | 2,97                          | 2,90                        | 3,11                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 26 | 5                         | 2                         | 3                         | 3                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 2,93                       | 3,08                    | 2,83                        | 2,83                    | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 27 | 5                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 3                          | 4                         | 2,90                       | 3,00                    | 2,83                        | 2,83                    | 3,13                          | 3,10                        | 3,22                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 28 | 4                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 4                         | 4                         | 4                         | 2                         | 4                         | 4                         | 4                          | 2                         | 2,87                       | 2,92                    | 2,92                        | 2,67                    | 3,13                          | 3,00                        | 3,44                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 4                             |
| 29 | 4                         | 2                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 4                         | 4                         | 4                         | 4                         | 3                         | 3                          | 4                         | 2,70                       | 2,83                    | 2,67                        | 2,50                    | 3,23                          | 3,10                        | 3,56                          | 3                          | 3                          | 3                           | 2                          | 3                             | 3                           | 4                             |
| 30 | 5                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                          | 4                         | 2,87                       | 3,00                    | 2,75                        | 2,83                    | 3,10                          | 3,00                        | 3,33                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 31 | 5                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                          | 4                         | 2,80                       | 2,83                    | 2,75                        | 2,83                    | 3,23                          | 3,19                        | 3,33                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 32 | 4                         | 2                         | 3                         | 3                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                          | 3                         | 2,93                       | 2,92                    | 2,92                        | 3,00                    | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 33 | 4                         | 2                         | 2                         | 3                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 3                         | 3                         | 4                         | 3                         | 3                         | 3                          | 4                         | 3,00                       | 3,08                    | 3,00                        | 2,83                    | 3,10                          | 3,05                        | 3,22                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 3                             |
| 34 | 4                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                         | 2                         | 3                         | 4                         | 4                         | 4                         | 2                         | 4                         | 4                         | 4                          | 2                         | 2,90                       | 3,17                    | 2,75                        | 2,67                    | 3,10                          | 2,95                        | 3,44                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 4                             |
| 35 | 5                         | 2                         | 4                         | 3                         | 2                         | 2                         | 3                         | 3                         | 4                         | 4                         | 4                         | 4                         | 3                         | 3                          | 4                         | 3,00                       | 3,17                    | 2,75                        | 3,17                    | 3,30                          | 3,19                        | 3,56                          | 3                          | 3                          | 3                           | 3                          | 3                             | 3                           | 4                             |

|    | @23_¿<br>Cómo<br>califica. | @24_¿<br>Cómo<br>califica. | @25_¿<br>L<br>sted. o<br>residera. | @26_¿<br>L<br>sted. o<br>residera. | @27_¿<br>L<br>sted. o<br>residera. | @28_¿<br>L<br>sted. o<br>residera. | @29_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @30_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @1_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @2_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @3_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @4_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @5_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @6_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @7_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @8_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @9_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @10_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @11_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @12_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @13_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @14_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @15_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @16_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. | @17_¿<br>¿<br>Cómo<br>califica. |
|----|----------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 1  | 2                          | 1                          | 2                                  | 2                                  | 1                                  | 2                                  | 2                               | 2                               | 2                              | 1                              | 2                              | 2                              | 3                              | 1                              | 2                              | 2                              | 2                              | 2                               | 2                               | 3                               | 3                               | 2                               | 1                               | 2                               | 1                               |
| 2  | 3                          | 2                          | 2                                  | 3                                  | 2                                  | 2                                  | 2                               | 2                               | 3                              | 2                              | 2                              | 2                              | 2                              | 2                              | 2                              | 2                              | 2                              | 2                               | 2                               | 3                               | 2                               | 2                               | 2                               | 2                               | 2                               |
| 3  | 3                          | 3                          | 3                                  | 4                                  | 4                                  | 3                                  | 3                               | 4                               | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                               | 3                               | 4                               | 3                               | 4                               | 3                               | 3                               | 2                               |
| 4  | 3                          | 3                          | 2                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 2                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 2                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 2                              | 3                               | 4                               | 3                               | 4                               | 3                               | 3                               | 2                               | 3                               |
| 5  | 3                          | 3                          | 3                                  | 4                                  | 2                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 2                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               |
| 6  | 3                          | 3                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 4                               | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               |
| 7  | 3                          | 3                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                               | 3                               | 2                               | 3                               | 3                               | 2                               | 3                               | 3                               |
| 8  | 3                          | 3                          | 3                                  | 4                                  | 4                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               |
| 9  | 3                          | 3                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               |
| 10 | 3                          | 3                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                               | 4                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               |
| 11 | 3                          | 4                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 4                               |
| 12 | 3                          | 4                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 4                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                              | 4                              | 3                              | 3                               | 4                               | 3                               | 3                               | 4                               | 3                               | 3                               | 4                               |
| 13 | 4                          | 4                          | 4                                  | 3                                  | 4                                  | 3                                  | 4                               | 4                               | 4                              | 4                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                              | 4                              | 4                              | 4                              | 4                               | 4                               | 4                               | 2                               | 3                               | 2                               | 4                               | 4                               |
| 14 | 4                          | 4                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 4                               | 4                              | 4                              | 4                              | 3                              | 3                              | 4                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                               | 4                               | 3                               | 4                               | 3                               | 4                               | 3                               | 4                               |
| 15 | 3                          | 4                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 4                               | 3                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                               | 4                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 4                               |
| 16 | 2                          | 1                          | 2                                  | 2                                  | 1                                  | 2                                  | 2                               | 2                               | 2                              | 1                              | 2                              | 2                              | 4                              | 1                              | 4                              | 2                              | 2                              | 2                               | 2                               | 3                               | 2                               | 2                               | 1                               | 5                               | 1                               |
| 17 | 3                          | 2                          | 2                                  | 3                                  | 2                                  | 2                                  | 2                               | 2                               | 3                              | 2                              | 2                              | 2                              | 4                              | 2                              | 4                              | 2                              | 2                              | 2                               | 2                               | 2                               | 2                               | 2                               | 2                               | 4                               | 2                               |
| 18 | 2                          | 3                          | 3                                  | 2                                  | 4                                  | 3                                  | 3                               | 4                               | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 2                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                               | 3                               | 4                               | 3                               | 4                               | 3                               | 4                               | 2                               |
| 19 | 2                          | 1                          | 2                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 2                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 2                              | 4                              | 3                              | 4                              | 2                              | 2                              | 3                               | 4                               | 3                               | 2                               | 3                               | 3                               | 4                               | 3                               |
| 20 | 3                          | 2                          | 3                                  | 2                                  | 2                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 2                              | 4                              | 3                              | 2                              | 3                               | 3                               | 3                               | 2                               | 3                               | 3                               | 5                               | 2                               |
| 21 | 3                          | 3                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                              | 2                              | 3                              | 4                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 4                               | 2                               |
| 22 | 3                          | 2                          | 3                                  | 2                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 2                              | 3                              | 3                              | 2                              | 3                               | 3                               | 2                               | 2                               | 3                               | 2                               | 5                               | 2                               |
| 23 | 3                          | 3                          | 3                                  | 2                                  | 4                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                              | 2                              | 3                              | 2                              | 3                              | 3                               | 3                               | 3                               | 2                               | 3                               | 3                               | 4                               | 3                               |
| 24 | 3                          | 3                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                              | 2                              | 2                              | 3                               | 3                               | 3                               | 2                               | 3                               | 3                               | 5                               | 3                               |
| 25 | 3                          | 2                          | 3                                  | 2                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 2                              | 4                              | 2                              | 2                              | 3                               | 4                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 4                               | 2                               |
| 26 | 3                          | 2                          | 3                                  | 2                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 4                              | 2                              | 3                              | 3                              | 3                              | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 5                               | 2                               |
| 27 | 3                          | 3                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 2                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                              | 2                              | 2                              | 3                               | 4                               | 3                               | 2                               | 4                               | 3                               | 5                               | 2                               |
| 28 | 4                          | 1                          | 3                                  | 2                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 2                               | 4                              | 4                              | 4                              | 4                              | 4                              | 2                              | 4                              | 2                              | 2                              | 4                               | 4                               | 4                               | 2                               | 3                               | 2                               | 4                               | 2                               |
| 29 | 4                          | 1                          | 3                                  | 2                                  | 2                                  | 2                                  | 3                               | 3                               | 4                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                              | 2                              | 4                              | 2                              | 3                              | 4                               | 4                               | 3                               | 2                               | 3                               | 4                               | 4                               | 2                               |
| 30 | 3                          | 2                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 2                               | 3                              | 4                              | 4                              | 3                              | 3                              | 2                              | 3                              | 2                              | 2                              | 4                               | 4                               | 3                               | 2                               | 3                               | 3                               | 5                               | 2                               |
| 31 | 3                          | 3                          | 3                                  | 2                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                              | 2                              | 2                              | 4                               | 4                               | 3                               | 3                               | 3                               | 3                               | 5                               | 2                               |
| 32 | 3                          | 1                          | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 4                              | 3                              | 3                              | 4                              | 2                              | 4                              | 3                              | 3                              | 3                               | 3                               | 3                               | 2                               | 3                               | 3                               | 4                               | 2                               |
| 33 | 3                          | 2                          | 3                                  | 2                                  | 3                                  | 3                                  | 3                               | 3                               | 3                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                              | 2                              | 3                              | 3                               | 4                               | 3                               | 2                               | 4                               | 3                               | 4                               | 2                               |
| 34 | 2                          | 1                          | 3                                  | 2                                  | 3                                  | 2                                  | 3                               | 3                               | 4                              | 4                              | 4                              | 4                              | 3                              | 2                              | 4                              | 2                              | 2                              | 4                               | 4                               | 4                               | 2                               | 3                               | 2                               | 4                               | 2                               |
| 35 | 4                          | 2                          | 3                                  | 2                                  | 3                                  | 4                                  | 3                               | 4                               | 4                              | 3                              | 4                              | 3                              | 4                              | 2                              | 4                              | 2                              | 3                              | 4                               | 4                               | 3                               | 2                               | 3                               | 4                               | 5                               | 2                               |



**Acta de Sustentación de Tesis**

Siendo las 20:30 horas del 30 de enero de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulado: "MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DIAGONAL DEL BCP - CUSCO, 2020" , Presentado por el / los autor(es) CHILLIHUANI PUMACHARA GLADYS y CUTIPA HUAYTA KAREN estudiante(s) de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

| Autor                        | Dictamen |
|------------------------------|----------|
| CHILLIHUANI PUMACHARA GLADYS | APROBAR  |

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

\_\_\_\_\_  
DRA. PLASEÑCIA MARIÑOS YVETTE CECILIA  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
DR. MONZON TRONCOSO ALBERTO SAMUEL  
SECRETARIO

\_\_\_\_\_  
MG. EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA  
VOCAL (ASESOR)



**Acta de Sustentación de Tesis**

Siendo las 20:30 horas del 30 de enero de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulado: "MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DIAGONAL DEL BCP - CUSCO, 2020", Presentado por el / los autor(es) CHILLIHUANI PUMACHARA GLADYS y CUTIPA HUAYTA KAREN estudiante(s) de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

| Autor               | Dictamen |
|---------------------|----------|
| CUTIPA HUAYTA KAREN | APROBAR  |

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

DRA. PLASEÑCIA MARIÑOS YVETTE CECILIA  
PRESIDENTE

DR. MONZON TRONCOSO ALBERTO SAMUEL  
SECRETARIO

MG. EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA  
VOCAL (ASESOR)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Nosotros, CUTIPA HUAYTA KAREN, CHILLIHUANI PUMACHARA GLADYS identificados con DNIs N° 76511204, 46451505, (respectivamente) estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, autorizamos ( X ), no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: ""Motivación Laboral y Satisfacción de los Colaboradores de la Agencia Diagonal del BCP - Cusco, 2020" ".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

|  |
|--|
|  |
|--|

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 19 de Julio del 2021

| <b>Apellidos y Nombres del Autor</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| CUTIPA HUAYTA KAREN<br><b>DNI:</b> 76511204<br><b>ORCID</b> 0000-0001-5112-6875          | Firmado digitalmente por:<br>KACUTIPAH el 19-07-2021<br>21:01:37       |
| CHILLIHUANI PUMACHARA GLADYS<br><b>DNI:</b> 46451505<br><b>ORCID</b> 0000-0002-7080-4210 | Firmado digitalmente por:<br>GLCHILLIHUANIP el 19-07-<br>2021 21:11:48 |

Código documento Trilce: INV - 0261066




**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DIAGONAL DEL BCP - CUSCO, 2020".del (los) autor (autores) CHILLIHUANI PUMACHARA GLADYS y CUTIPA HUAYTA KAREN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de enero de 2021

| Apellidos y Nombres del Asesor:   | Firma   |
|---|---|
| EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA<br>DNI: 32650876<br>ORCID 0000-0003-4627-6339 |  |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CUTIPA HUAYTA KAREN, CHILLIHUANI PUMACHARA GLADYS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Motivación Laboral y Satisfacción de los Colaboradores de la Agencia Diagonal del BCP - Cusco, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| CUTIPA HUAYTA KAREN<br><b>DNI:</b> 76511204<br><b>ORCID</b> 0000-0001-5112-6875          | Firmado digitalmente por:<br>KACUTIPAH el 19-07-2021<br>21:01:37       |
| CHILLIHUANI PUMACHARA GLADYS<br><b>DNI:</b> 46451505<br><b>ORCID</b> 0000-0002-7080-4210 | Firmado digitalmente por:<br>GLCHILLIHUANIP el 19-07-<br>2021 21:11:48 |

Código documento Trilce: INV - 0261070