



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores  
administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORA:**

Plasencia Alburqueque Luz Erlita (ORCID: 0000-0002-3312-7169)

**ASESOR:**

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar (ORCID: 0000-0001-5272-7277)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi familia quienes son mi mayor motivo de vida y mi apoyo desde el primer momento que decidí continuar con esta meta. Gracias a sus mejores consejos, afán de superación y amor, me guiaron a tomar buenas decisiones.

La autora.

## **Agradecimiento**

A Dios primero por darme la vida. A mis padres, por brindarme formación y ética, y, finalmente, a aquellos trabajadores de la Financiera, quienes a través de la información que me brindaron, me permitirán juntos lograr una atención de calidad para los usuarios que acuden a ser atendidos en dicha financiera.

La autora.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variables, operacionalización .....	23
3.3. Población y muestra.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos .....	26
3.7 Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN .....	41
VI. CONCLUSIONES .....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

Tabla 1:Resumen de procesamiento de casos .....	25
Tabla 2:Estadísticas de fiabilidad.....	25
Tabla 3:Resumen de procesamiento de casos .....	25
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad.....	26
Tabla 5:Dimensión Factores Higiénicos (agrupado).....	28
Tabla 6:Dimensión Factores Motivacionales (agrupado) .....	29
Tabla 7: Variable Motivación (agrupado) .....	30
Tabla 8: Dimensión Satisfacción con las Condiciones de Trabajo (agrupado).....	31
Tabla 9: Dimensión Satisfacción Laboral con la Superación .....	32
Tabla 10: Dimensión Satisfacción con la Recompensa (agrupado).....	33
Tabla 11: Dimensión Satisfacción con la Supervisión (agrupado) .....	34
Tabla 12: Satisfacción Laboral con los Compañeros de Trabajo (agrupado) .....	35
Tabla 13: Satisfacción con las comunicaciones (agrupado) .....	36
Tabla 14: Variable Satisfacción Laboral (agrupado).....	37
Tabla 15: Correlaciones .....	38
Tabla 16: Correlaciones D1 – V2 .....	39
Tabla 17: Correlaciones D2 – V2 .....	40

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Factores Higiénicos (agrupado).....	28
Figura 2: Factores Motivacionales (agrupado) .....	29
Figura 3: Variable Motivación Laboral .....	30
Figura 4: Satisfacción con las Condiciones de Trabajo (agrupado).....	31
Figura 5: Satisfacción Laboral con la Superación Personal (agrupado) .....	32
Figura 6: Satisfacción con la Reconpensa (agrupado).....	33
Figura 7: Satisfacción con la Supervisión .....	34
Figura 8: Satisfacción Laboral con los Compañeros de Trabajo (agrupado).....	35
Figura 9: Satisfacción con las Comunicaciones (agrupado) .....	36
Figura 10: Variable Satisfacción Laboral (agrupado) .....	37

## **Resumen**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022, la metodología es de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, correlacional y diseño no experimental transversal, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población estuvo conformada por los 23 colaboradores. De acuerdo con los resultados de la estadística inferencial teniendo en cuenta el Chi cuadrado, se muestra una relación directa y positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022. Se puede deducir que, en la organización a mayor motivación, se incrementa proporcionalmente la satisfacción laboral de los colaboradores. De acuerdo con los resultados se muestra un nivel medio en la motivación, siendo los factores de seguridad o motivacionales los que más contribuyen a la motivación. De los resultados se puede inferir que la gestión de las dimensiones condiciones de trabajo, superación personal y supervisión permiten obtener un nivel de satisfacción laboral, siendo las dimensiones recompensa y relaciones entre compañeros de trabajo, los factores que afectan negativamente el nivel de satisfacción de los colaboradores.

**Palabras clave:** Motivación, satisfacción, laboral.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between motivation and job satisfaction in the administrative collaborators of a financial company in the north of Peru, 2022, the methodology is a quantitative approach of a descriptive, correlational type and a non-experimental transversal design, as a technique the survey was used and the questionnaire as an instrument, the population was made up of 23 collaborators. According to the results of the inferential statistics taking into account the Chi square, a direct and positive relationship is shown between motivation and job satisfaction in the administrative collaborators of a financial company in the north of Peru, 2022. It can be deduced that, in the organization with greater motivation, the job satisfaction of the collaborators increases proportionally. According to the results, a medium level of motivation is shown, with safety or motivational factors being the ones that contribute the most to motivation. From the results, it can be inferred that the management of the working conditions, self-improvement and supervision dimensions allow obtaining a level of job satisfaction, with the reward dimensions and relationships between co-workers being the factors that negatively affect the level of satisfaction of employees. Collaborators

**Keywords:** Motivation, job, satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional Gutiérrez y Solano (2020), el Covid-19 ha afectado muchos sectores a nivel mundial, por su parte, las organizaciones en estos tiempos se han visto en la obligación de modificar el desarrollo de sus actividades en cada uno de sus procesos, así como, en las modalidades, jornadas de trabajo y las condiciones necesarias que garantice la protección y tranquilidad en los colaboradores. Uno de estos cambios, se da a través del teletrabajo, en este sentido, adaptarse a esta nueva condición repercute en la experiencia y el bienestar del trabajador, generando en ellos dificultades para realizar las actividades diarias desde sus hogares, al no contar con la capacidad necesaria en medios y métodos de comunicación virtual. Además, muchos de ellos no cuentan con las condiciones físicas (ambiente, suministros, equipos de oficina, laptop o computadora, etc.) indispensable para realizar sus funciones de forma regular. Igualmente, convivir en este contexto genera en ellos algunos signos de estrés, distracciones, dificultades de concentración, fatiga y desmotivación en casa.

Gordón (2018), establece que el incremento de la desmotivación y el deficiente desempeño en el trabajo tiene como causa principal la inestabilidad laboral que se genera en la organización, seguido, por el desinterés de los representantes para gestionar y ejecutar estrategias (programas de capacitación, feedback, incentivos, reconocimientos, crecimiento profesional y personal, etc.) con el fin de generar un buen clima organizacional, aumentar la productividad a través del compromiso y la motivación. Todo ello, desencadena en respuestas negativas en el puesto de trabajo, por ende, afecta directamente a los clientes, al incumplimiento de las metas planteadas por la empresa y genera pérdidas económicas.

Bhavya y Satyavathi (2017), en su exploración Satisfacción de los colaboradores, encuestaron el nivel de satisfacción de 50 colaboradores de Shark Global en India y señalaron que (70 %) de los encuestados indicaron estar satisfechos y apreciados con el trabajo que realizaron. Uno (85%) de los encuestados está satisfecho, y el resto está insatisfecho con el nivel de motivación

obtenido de sus autoridades superiores. Se sabe que la mayoría de los empleados (60%) están satisfechos con su trabajo debido a las oportunidades de carrera que ofrece la organización. Un factor que genera un alto nivel de insatisfacción es el componente estrés derivado de la carga de faena, el cual concibe una fuerte percepción de presión en el trabajo. La encuesta muestra que la mayoría (53%) de los encuestados indicó que las buenas relaciones interpersonales con los compañeros son el principal motivo de satisfacción laboral, y finalmente se destaca que el ambiente laboral tiene un impacto positivo en la satisfacción de los empleados con el trabajo.

Santacruz y Valladares (2017), manifiestan la existencia de altos niveles de desmotivación en los colaboradores, el cual, conlleva a disminuir el interés para cumplir con las funciones habituales. A esto, se asocian aquellos aspectos o factores (capacitación, incentivos y reconocimientos) relevantes para los colaboradores y que no están presentes en la organización. Asimismo, los autores perciben deficiencia en la administración del capital humano, afectando el bienestar, la satisfacción laboral y, por ende, la pérdida del deseo para dar su mayor esfuerzo y compromiso, repercutiendo todo ello en la productividad de la empresa.

Así mismo, en el ámbito nacional tenemos a:

Villalobos (2019), identifica que los responsables de la empresa D' Laborum Plus con sede en Chiclayo, no gestionan estrategias (incentivos monetarios y no monetarios, reconocimientos, capacitaciones, etc.) para mantener motivados a sus colaboradores. Asimismo, observa que las condiciones físicas en el ambiente de trabajo son inadecuadas e inseguras, como consecuencia de ello, se genera el descontento e insatisfacción laboral, afectando directamente en el rendimiento laboral, al disminuir el esfuerzo que se requiere para cumplir con sus actividades laborales.

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

En Perú, Marín y Plasencia (2017), los investigadores examinan a la organización Socios en Salud Perú (SES) que en los últimos 3 años la organización pasó por una reorganización administrativa en la que se le dio más importancia a la Gestión de Recursos Humanos, diagnosticándose que los empleados tienen un bajo nivel de satisfacción laboral debido a la mala administración y falta de tácticas de incentivos.

En Perú, Alva y Domínguez (2015) analizaron el contexto de la causa raíz de los colegas universitarios, el cual se caracteriza por la inexperiencia de las concepciones, teoría y destrezas de motivación, liderazgo, desempeño, valores, cultura y estilo organizacional, supervisión por parte de los empleados, directivos de la corporación, lo que genera insatisfacción en la institución.

En el ámbito local. en La Victoria el Banco de la Nación, dedicada al servicio financiero, tiene como objetivo brindar un servicio transaccional al público en general específicamente al sector público en donde momento de realizar una observación natural en dicha entidad financiera se aprecia un inadecuado manejo de conflictos, falta de comunicación, sobrecarga laboral, desmotivación, antipatía entre compañeros de trabajo y la falta de trabajo en equipo, teniendo en cuenta que es un factor fundamental para alcanzar los objetivos dentro de cualquier institución y a ello se le suma la inadecuada coordinación entre colaboradores; todos estos factores afectan directamente a la satisfacción laboral y por ende no contribuye con buenos resultados a la entidad financiera.

Así mismo, se observa una serie de reclamos relacionados a una falta de adiestramiento ya que las capacitaciones admiten mejorar el sentido de pertenencia y sensación de bienestar de los colaboradores. Además, se evidencia que la política de remuneraciones no permite satisfacer las necesidades de los colaboradores.

En cuanto a la formulación del problema, tenemos el problema general: ¿Cuál es la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022?

Así mismo se plantea la formulación de problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de motivación en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022?, ¿Cuál es la relación

entre las dimensiones de motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del Norte del Perú, 2022?

En cuanto a la justificación de la investigación, según Ñaupas (2011), para que la investigación sea teóricamente justificada debe ser compatible con operar las variables de la investigación utilizando modelos teóricos de reconocidos autores que permitan la división de la variable en dimensiones, indicadores que se llevan a cabo utilizando reactivos. Según Ñaupas (2011), la investigación debe tener ciertas características de rigor científico y metodológico que la hagan veraz e incuestionable en los aspectos investigativos. Este estudio fue de corte cuantitativo, orientado a probar la hipótesis de investigación utilizando la descripción de los atributos de las variables estudiadas, lo que implica motivación y satisfacción laboral. En todo momento se respetó el criterio del consentimiento informado y los datos encontrados durante el desarrollo de la investigación se mantuvieron en total confidencialidad. En última instancia, la discusión de los resultados se basó en el uso del método deductivo. Según Ñaupas (2011), la investigación debe cumplir con requisitos sociales.

Así mismo se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022. Para dar cumplimiento al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022., Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022., Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una financiera del norte del Perú, 2022.

Para contrastar la relación entre variables se planteó la Hipótesis general: H0: No existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022., H1: Si existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.

Así mismo se planteó las hipótesis específicas: H0: Las dimensiones de motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2022., H1: Las

dimensiones de motivación si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional Gutiérrez y Solano (2020), tuvieron como finalidad analizar la motivación y el desempeño en el trabajo bajo la modalidad de teletrabajo en Costa Rica, dentro del marco del Covid-19. Para ello, establecieron un estudio cuantitativo, de alcance descriptivo. Como parte de la muestra consideraron a los colaboradores que laboran en el sector privado, con agrupaciones sobre el rango de edades que oscilan entre 20 a 39 años, con gran intervención del sexo femenino. Para la recolección de datos se empleó una encuesta y el cuestionario; cuyos resultados determinaron que, el 50.5% de los encuestados han conservado su nivel de motivación desarrollando las actividades laborales desde casa, en tanto, el 33.5% aumentaron su nivel y solo el 16% presentaron disminución; teniendo este último como causas principales la falta de interacción entre grupos de trabajo, la calidad en las relaciones interpersonales y las inadecuadas condiciones del ambiente físico dentro de casa. En relación con el nivel de desempeño laboral, el 58.5% mostraron aumento en su rendimiento, el 34.6% se mantuvieron en su nivel tradicional y solo el 6.9% presentaron disminución.

Mcguire (2018), el estudio *The Workforce View in Europe* tuvo como propósito analizar el comportamiento habitual de los colaboradores frente al futuro laboral. Para ello, se consideró una muestra de 9.908 personas pertenecientes al mercado de trabajo en Europa (Alemania, Italia, Polonia, Países bajos, Francia, Suiza, España y el Reino Unido), a los cuales se les aplicó una encuesta desarrollado a través de la entrevista y, cuyos resultados determinaron que el 6% de los colaboradores pertenecientes a la totalidad de Europa no perciben ninguna razón o casusa que les permita mantenerse motivados, lo que ha conllevado al aumento porcentual en consideración al año anterior con un valor de 5% que a su vez llegaron con un 8% entre los colaboradores del Reino Unido.

Sin embargo, para aquellos que si se encuentran motivados, se percibió que el principal factor que los estimula para realizar su trabajo de forma eficiente es el sueldo y la remuneración con un valor de 47%, seguido de la compatibilidad entre la vida profesional y familiar con 22% y por último las relaciones interpersonales que obtuvo un 21% (p, 23), En definitiva, contar con empleados totalmente desmotivados y desconectados, afecta el clima laboral, la productividad de la institución y como consecuencias genera pérdidas económicas. Es por ello,

necesario que las empresas detecten en este grupo pequeño cuáles son aquellos factores que les estimula a dar su mayor esfuerzo.

Rojas (2017) de acuerdo con el contenido del trabajo se estableció como objetivo principal diagnosticar como es que influye la motivación laboral en el desempeño del personal, en este caso de los profesores de educación superior que trabajan en el Instituto Universitario de Tecnología Industrial precisamente en la sede Guacara – Estado Carabobo. Para poder especificar los métodos y procedimientos en el desarrollo de la investigación, se precisó que el tipo de investigación fue de campo, así como también descriptivo.

En cuanto al diseño con el que se trabajó fue no experimental, de corte transversal. En cuanto a la profundidad con el que se abordó la tesis se enfocó y se consideró un tipo de estudio explicativo y/o descriptivo. La población estipulada para el estudio fue de 130 docentes, de los cuales, para el estudio solo se tomaron a 39 docentes como parte de la muestra.

En tanto la técnica empleada a fin de obtener información sobre las variables estudiadas fue la encuesta. Se aplicó como instrumento un cuestionario, el cual se constituyó con 18 interrogantes dicotómicas. El cuestionario estuvo validado por medio de un juicio de expertos. En conclusión, se pudo demostrar que, el personal no está completamente satisfecho en referencia a sus necesidades básicas, además según sus percepciones, los colaboradores no reciben capacitaciones con respecto a sus funciones laborales, así como también detallan que no existen planes en cuanto a la motivación lo que permita a su vez formarse y lograr un crecimiento en el aspecto profesional. Principalmente se detalló el rol fundamental de la motivación hacia el desempeño, lo que implica mantener a los colaboradores motivados a fin de que realicen sus funciones como docentes de manera eficiente y enfocándose siempre en el personal.

Morales (2017) la tesis se desarrolló en la empresa Gofablet. Se buscó determinar la relación que existe entre aquellos factores en cuanto a la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa antes mencionada, además de proponer estrategias las cuales promueven el incremento de los factores de motivación en el colaborador. La investigación se desarrolló con una población de 17 colaboradores, además se tomó la misma cantidad de colaboradores para que formen la muestra de estudio. Se emplearon técnicas de

recolección de datos como es la encuesta y la observación, aplicándoseles instrumentos como el cuestionario y la ficha de observación. De acuerdo con los resultados obtenidos se pudo detallar y crear un manual sobre todas aquellas propuestas de estrategias con el fin de mantener y afianzar los factores de motivación en la empresa. En conclusión, de acuerdo con el análisis respectivo, se tuvo que los factores de motivación influyen de intensa manera el desempeño de los colaboradores, fomentar su desarrollo correcto, detallar su importancia y afianzar el beneficio aportarán un plus al desarrollo de cada actividad a realizar.

Frías (2016) con la única intención de poder analizar ambas variables en estudio, se realizó el estudio detallado a continuación. El objetivo de la tesis fue precisar la relación entre la motivación hacia los niveles de engagement, los cuales predominan y son de mucha importancia en los colaboradores. De acuerdo con la metodología establecida en el proyecto, se tuvo que el enfoque fue cuantitativo y con respecto al método que se empleó fue el hipotético – deductivo. Se tomó como diseño de la tesis, un diseño no experimental, esto debido a que ninguna de las variables en estudio fue manipuladas. Por la finalidad de la tesis el alcance del estudio fue correlacional.

La población de estudio fueron las 52 personas que laboran en la organización, este dato también se tomó como muestra del estudio. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y como instrumento se empleó el cuestionario, para el engagement se empleó el UWES y para la variable motivación se construyó un cuestionario en base a la operacionalización, se realizó un solo cuestionario el cual contenía 43 interrogantes y sus respuestas en base a la escala de Likert. Finalmente se pudo concluir que no existe relación alguna entre las variables que se lograron estudiar

En el ámbito nacional tenemos a Villalobos (2019), su indagación sostuvo como finalidad establecer la incidencia entre la motivación y el desempeño del personal de la empresa D' Laborum Plus S.A.C. en la ciudad de Chiclayo. Para ello, estableció un análisis cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, asimismo, la población y muestra de estudio estuvo representada 35 colaboradores. En cuanto a la recopilación de la información, se realizó una encuesta y el cuestionario basado en la escala de Likert, cuyos resultados concluyeron que, el 88.5% de los colaboradores estuvieron motivados, mientras que, el menor porcentaje 11.4%



medianamente motivados. Con referencia al nivel de desempeño, los colaboradores se mantienen en una escala de muy favorable para la organización, con un 68.6%, mientras que, el 31.4% solo favorable. Considerando el objetivo general, quedó demostrado que el Rho de Spearman Pearson tuvo un valor de 0.909 y de acuerdo con el baremo de este, existe una correlación positiva muy fuerte, a su vez, se obtuvo un valor de significancia de 0.0001; por tal motivo, se afirma que la primera variable influye significativamente en la segunda variable.

Sánchez y Castillo (2020), tuvieron como fin analizar la correlación existente entre la motivación y el desempeño en el trabajo de los colaboradores del área de enfermería en la ciudad de Trujillo. Para dicho estudio tuvieron en cuenta un análisis cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, asimismo, determinaron como universo y muestra por conveniencia a 40 profesionales del establecimiento de salud. En torno a la recolección de la información, emplearon la técnica de la encuesta aplicado a través del cuestionario, donde los primeros resultados evidenciaron que el 65% del personal de área de enfermería se mantenían altamente motivados y el 35% se encontraban moderadamente motivados. Respecto al nivel de desempeño, el 90% de los colaboradores presentaron un buen rendimiento contra una gran minoría del 10% que realizaron sus actividades de forma regular.

Referente al objetivo de la investigación, se tuvo un Rho Spearman de 0.454 que, de acuerdo con el baremo de este, existe una correlación positiva modera, a su vez, el valor de significancia es  $0.003 < 0.05$ , por consiguiente, es una relación significativa entre las variables estudiadas. Por último, los resultados de correlación y chi cuadrado entre la dimensión de salario-beneficio ( $R= 0.192$  y sig.  $0.234 > 0.05$ ) no existe relación entre la dimensión descrita y la segunda variable de estudio; el mismo concepto se describe para la dimensión condiciones de trabajo ( $R=0.362$  y sig.  $0.022 < 0,05$ ) y status ( $R= 0.333$  y sig.  $0.036 < 0.05$ ).

Carrasco (2018) el fin de la tesis se basó en la búsqueda y determinación de la relación entre las dos variables de estudio, motivación laboral y trabajo en equipo enfocados en el personal del área administrativa de la Universidad Alas Peruanas de la sede Pueblo Libre. El estudio se realizó tomando como base investigaciones básicas a través de un nivel descriptivo y de tipo correlacional. En cuanto al diseño se precisó una investigación no experimental de corte transversal, por medio de un

enfoque cuantitativo, tomando como punto central la finalidad fundamental de la tesis realizada. Referente a la muestra del estudio, se tomó a 72 colaboradores de la Universidad. Como técnica de medición se empleó una encuesta y se aplicó dos cuestionarios como instrumento. Ambos instrumentos fueron validados por especialistas en el tema de estudio y se determinó su confiabilidad por medio del alfa de Cronbach. En cuanto a los resultados obtenidos se detalló que en cuanto al estadístico Rho de Spearman resultó un coeficiente positivo de 0,777, a lo que se da como conclusión general que, si existe relación positiva, directa y a su vez significativa entre la variable motivación laboral y la variable trabajo en equipo. Así mismo se recomendó a la Universidad en realizar una orientación en cuanto a la gestión por competencia, lo que principalmente impulse un mejor manejo y desarrollo de los servicios administrativos en función.

Nagamine (2017) la realización de la tesis buscó determinar cómo se desarrolla la motivación laboral en cada una de las percepciones en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores del Centro Juvenil Santa Margarita. El estudio desarrollado se llevó a cabo por medio del enfoque cuantitativo, determinando que, fue de tipo descriptivo y asimismo correlacional. Con el objeto de poder precisar cada uno de los objetivos de la investigación, como instrumentos de recolección de información se empleó dos cuestionarios, los cuales se estructuraron de la siguiente manera: para la variable motivación laboral con 33 preguntas y para desempeño laboral conformaron 30 preguntas, ambos tuvieron alternativas de respuestas bajo la escala de Likert. Dichos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 26 colaboradores del centro juvenil.

En cuanto se realizó el análisis correspondiente de cada uno de los resultados, se procedió a la interpretación de cada uno de los mismos, uno de ellos es, de acuerdo con Rho Spearman la correlación que existe entre ambas variables es positiva media, esto se refleja en el resultado  $p=0,023$ , así mismo el coeficiente de correlación dio como resultado 0,443, lo que quiere decir que son directamente proporcionales. En cuanto al nivel de significancia entre ambas variables no es precisamente lo suficiente para que la variable motivación laboral, el cual resultó 0,894, influya sobre la variable desempeño laboral, con un 0,677), esto principalmente quiere decir que evidentemente no existe o no hay incidencia de la

motivación laboral en cuanto a la acepción del desempeño laboral en cada uno de los colaboradores de la Institución.

Díaz (2018) su puntual desarrollo se centró en precisar cómo es que influye la motivación laboral en la apreciación del desempeño profesional de los colaboradores de un hospital. Sobre la metodología empleada se tiene que la tesis funcionó con una base de tipo sustantiva, en cuanto a su nivel fue descriptivo y el diseño con el que se trabajó fue descriptivo correlacional, siguiendo con lo que busca desarrollar, el enfoque del estudio fue cuantitativo. Se trabajó junto con una muestra constituida por 43 profesionales de la carrera de enfermería del hospital en mención, además se supo que la técnica utilizada por el autor fue la encuesta mediante la cual se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios debidamente validados por medio del juicio de expertos, así como también para la confiabilidad se empleó el alfa de Cronbach, el cual para ambas variables el resultado fue 0.9. de acuerdo y tomando como base los resultados correctamente analizados, se puede indicar que, si existe la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño en cada uno de los profesionales de enfermería del Hospital, esta conclusión se pudo ver reflejada en la prueba del pseudo R cuadrado, la cual a su vez expresa la manera en cómo depende la motivación laboral en el desempeño de los profesionales de enfermería.

En el ámbito local tenemos a Chavesta (2017) tuvo como finalidad diagnosticar y estimar el nivel de motivación de cada uno de los colaboradores, precisar el nivel en cuanto a la satisfacción de los clientes de un retail. y establecer si puede una de estas variables influir sobre la otra, se llevó a cabo la investigación que a continuación se resume. Con el objetivo de obtener datos e información sobre el tema indicado, se empleó como técnica la encuesta, por medio de la aplicación de dos cuestionarios los cuales estuvieron debidamente estructurados y sus respuestas formuladas bajo la escala de Likert.

Cada uno de los formatos establecidos, facilitaron tanto a colaboradores como a los clientes al momento de evaluar cada variable. De acuerdo con los resultados se obtuvo que, en cuanto al nivel de motivación desarrollado en la empresa no del todo satisfactorio para los colaboradores, así mismo se tuvo que la satisfacción del cliente principalmente no es la que se esperaba. Entonces se concluyó en que, el nivel de motivación enfocado a los colaboradores de la empresa

si influye drásticamente en la satisfacción del cliente, además se precisó que es posible rescatar ese pequeño índice de porcentaje que se tiene en base a la insatisfacción de las dos variables, principalmente si se pudiera conocer cuáles de todos los factores que se tienen, es sobre el cual se necesita laborar con el fin de mejorar su realización y por ende otorgar cambios que sean positivos para el Hipermercado Tottus.

Lora (2017) el objetivo principal de la tesis fue preparar estrategias sobre motivación las cuales permitan acrecentar el desempeño laboral de los colaboradores de un juzgado. El tipo de investigación que se empleó para la tesis fue el descriptivo, así como también el no experimental y debido a la finalidad general propositivo. Se aplicó un cuestionario con el fin de saber el nivel de motivación presente en la organización y por ende su actual desempeño laboral de los colaboradores, se consideró tomar a 30 colaboradores del Juzgado a fin de conocer su percepción sobre las variables de estudio, por ello se les aplicó un instrumento de recolección de datos, el cual fue el cuestionario.

Todos y cada uno de los datos obtenidos fue procesado a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. El instrumento, cabe resaltar, estuvo debidamente validado y se realizó la fiabilidad de ello por medio del alfa de Cronbach a fin de asegurar su validez a través de la estadística. El instrumento constaba de 20 preguntas con respuestas bajo la escala de Likert. En conclusión, se tuvo que, de acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo precisar que la motivación que se imparte en la organización juega un papel fundamental hacia el desempeño general de los colaboradores, esto quiere decir que para los colaboradores la variable motivación laboral importa mucho.

Salas y Salazar (2018) la principal finalidad de la tesis desarrollada fue establecer si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de colaboradores de una organización. La investigación se realizó bajo un tipo descriptivo y por el objetivo principal correlacional, ya que el contenido del estudio se desarrolla una descripción ardua de las cualidades de ambas variables para que después se desarrolle la relación. Los métodos empleados fueron el método inductivo a fin de llegar al punto general y el deductivo a fin de lograr determinar las ideas secundarias. Se hizo uso de la técnica de la encuesta, y se aplicó un cuestionario como instrumento, las 19 preguntas tenían alternativas de respuesta

las cuales fueron estructuradas por medio de la escala de Likert. La muestra tomada para el desarrollo del estudio fueron los 12 colaboradores de la empresa. De acuerdo con cada uno de los resultados obtenidos, se tuvo que, el nivel de motivación que se desarrolla en la empresa es un nivel medio, ya que se puede apreciar que algunos factores externos están afectando directamente hacia la variable estudiada, en cuanto al nivel de desempeño laboral, también se evidencia un nivel medio esto se debe a que el personal no estaría recibiendo capacitaciones ni talleres para mejorar sus índices de productividad ni tampoco afianzar sus habilidades.

En cuanto a la correlación, se precisó que, si existe una relación entre ambas variables de estudio, esto enfocado en el resultado obtenido a través del coeficiente de correlación Spearman el cual arrojó 0.873, lo que generalmente indicaría que a medida que aumente la motivación laboral, aumentará paralelamente el desempeño laboral en el personal de la empresa. Para que esto ocurra, se recomendó aplicar la propuesta estructurada por el estudio realizado.

Idrogo (2017) la investigación se realizó con el objetivo principal de elaborar una adecuada estrategia sobre motivación la cual estuvo enfocada en dinámica del proceso que favorezca a la satisfacción del personal de una institución del sector público ubicado en la ciudad de Chiclayo. Se hizo uso del tipo descriptivo además por el objetivo del estudio fue propositiva. Se trabajó en base a una población de 35 colaboradores. Se aplicaron dos cuestionarios debidamente estructurados en base a las variables en estudio, se tomaron como base “Escala de motivación” y la “Escala de Satisfacción Laboral CL-SPC”. Una vez aplicados los cuestionarios, se recabó la información que se necesitó, la cual fue analizada, procesada y sustentada. Así mismo se optó por establecer algunas soluciones a los problemas que se evidenciaron. Finalmente se pudo concluir que, 96.9% del personal encuestado determinó que en la institución se presenta un nivel moderado en cuanto a la motivación.

También se tuvo que el 3.12% indicó presentar una motivación alta. En cuanto a la satisfacción, el 68.75% revela que en nivel de satisfacción es regular y el 6.25% insatisfacción laboral. En tanto, la relación que se presenta entre ambas variables es positiva, por ello si se llegase aplicar la estrategia de motivación propuesta en el estudio, contribuirá a mejorar la satisfacción laboral.

Requejo (2018), el estudio realizado se desarrolló con la finalidad de proponer y aplicar algunas estrategias enfocadas en la motivación laboral a fin de incrementar el desempeño laboral en una entidad del sector público. El tipo de investigación en el que se desarrolló fue el tipo experimental por medio de un diseño pre – experimental. Para la recolección de información se le aplicó un cuestionario el cual contenía 20 interrogantes, las que estuvieron estructuradas por medio de 3 dimensiones. La muestra con la que se trabajó y se aplicó el cuestionario fueron a los 52 colaboradores de la institución. El instrumento aplicado estuvo correctamente validado por especialistas en el tema y para la confiabilidad se desarrolló un respectivo análisis estadístico el cual fue coeficiente Alfa de Cronbach, el cual asimismo dio como resultado 0,886. Por tanto, se pudo concluir lo siguiente: la motivación laboral efectivamente repercute en el desempeño laboral de los colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de la Victoria.

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

De acuerdo con Alles (2008) la motivación tiende a estar relacionada a aspectos netamente psicológicos, que ocurren dentro de los impulsos humanos que te llevan a ser mejor. La motivación es un impulso interno para satisfacer una necesidad insatisfecha y la voluntad de lograrlo (Alles, 2008).

En este sentido Bisquerra (2016) destaca que muchos autores generan diferentes puntos de vista de la motivación, algunos indican que la motivación se construye en base a percepciones individuales, y otros se base en percepciones grupales. Los autores Hellriegel y Slocum (2016) explican que la motivación implica determinar si los colaboradores se mueven a realizar los objetivos organizacionales en base a estímulos internos y en base a estímulos externos. De acuerdo Robbins y Judge (2016) la motivación tiene que ver con el grado que un individuo manifiesta ganas de querer hacer algo, demostrando eficiencia y orientación al logro.

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

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

Robbins y Judge (2016) establecen que en gran parte un desempeño adecuado de los colaboradores depende mucho del nivel de motivación que evidencian los empleados, además también tiene que ver con el grado de compromiso que tienen los colaboradores. Alles (2008) va un poco más allá de la motivación laboral, y explica que no solo basta con tener empleados motivados, sino que también es necesario que la motivación este acompañada con una correcta capacitación de los colaboradores, orientada a fortalecer habilidades de los colaboradores.

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

Desde un punto de vista psicológico, la motivación mueve y dirige ciertos comportamientos hacia el logro de los objetivos individuales. La siguiente parte del ciclo motivacional termina con la consecución y saciedad de las necesidades iniciales. Se debe tener en cuenta que las necesidades nunca pueden ser saciadas por completo, por lo tanto, irán apareciendo nuevas necesidades, con nuevos niveles y complejidades. El autor señala que las necesidades cambian de acuerdo con las edades del individuo, por lo tanto, los ciclos motivacionales y los niveles de motivación pueden variar en los individuos.

Se indica que los ciclos motivacionales varían, y se vuelven más especializados a lo largo de la vida del individuo y se relacionan con sus niveles de

aprendizaje. Los comportamientos generados por la motivación se vuelven mejores y se hacen complejos a medida que se cumple con la satisfacción de necesidades.

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

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

Teoría de los factores Herzberg: Alles (2008) indica que es importante que los gerentes y los líderes de la organización aprendan a comprender y tratar de manera efectiva la motivación de sus empleados; dado que los empleados motivados son necesarios para que la organización tenga éxito en el próximo siglo.

Chiavenato (2016) también argumenta que los empleados desmotivados probablemente gasten poco esfuerzo en sus trabajos, eviten el lugar de trabajo tanto como sea posible, salgan de la organización y produzcan trabajos de baja calidad. En el caso de que los empleados motivados; ayudan a las organizaciones a sobrevivir en lugares de trabajo que cambian rápidamente.

Chiavenato (2016) también argumenta que la función más compleja de los gerentes es motivar a los empleados; porque lo que motiva a los empleados cambia constantemente.

Chiavenato (2016) argumenta que la teoría de los dos factores de Herzberg, es una teoría que permite definir las diferentes interacciones que tienen los colaboradores en una organización y que permiten verificar el grado de motivación que sienten los colaboradores.



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

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

De acuerdo con Chiavenato (2016) los factores motivacionales, genera que una persona, sienta gusto y satisfacción por realizar tareas sin necesidad de recibir un incentivo externo. En este sentido las personas encuentran satisfacción cuando obtiene tareas que desafían su status quo. De acuerdo con diversos estudios, se evidencia que los empleados motivados, tienden a realizar las tareas laborales en una mejora manera. Si las organizaciones se muestran preocupados en realizar diferentes actividades que contribuyan a mejora la motivación, se puede lograr por consecuencia un mejor nivel de desempeño laboral (Chiavenato, 2016).

El autor Cid (2016) explica que los siguientes factores afectan la motivación laboral de los colaboradores. En cuanto al Progreso de igual manera la organización debe orientarse a mantener un progreso permanente de los colaboradores dentro de la organización. En cuanto al Reconocimiento son las actividades que ejecuta la organización para distinguir el trabajo bien realizado y bien ejecutado dentro de la organización. La organización en todo momento debe establecer criterios de medición para reconocer trabajos de calidad. La empresa debe divulgar los resultados bien ejecutados por los colaboradores. El reconocimiento permite que los colaboradores incrementen sus motivos para obtener mejores resultados.

En cuanto a la Responsabilidad el desarrollo de las diversas funciones que establecen los documentos organizacionales debe promover en cierta medida que el colaborador adquiera nuevas responsabilidades cada vez que va creciendo

dentro de la vida laboral. En cuanto a los Logros tiene que ver con la percepción y el grado en que las tareas que se ejecutan dentro de la organización promueven un crecimiento profesional o personal.

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

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

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

Los incentivos: son todas aquellas acciones que estimulan a los colaboradores a desarrollar esfuerzos para lograr un desempeño excepcional. Desde un punto de vista organizacional existen incentivos económicos que se sitúan como estímulos salariales, también existen otros tipos de incentivos que no son monetarios, y se dan cuando los colaboradores reciben subvenciones para estudios, seguros de salud, y otras actividades orientadas a motivar el desempeño de los colaboradores.

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

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

Condiciones laborales: la organización debe promover un ambiente sano, donde las labores del día a día sean ejecutadas de manera fácil y fluida, evitando en todo momento factores que dificulten el desarrollo de las actividades. Las condiciones laborales no solo deben abocarse a cuestiones de mobiliario, sino que también deben tener en cuenta aspectos intangibles, como niveles de liderazgo, armonía y bienestar.

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

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

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

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

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

Relaciones con los compañeros: Es necesario que los colaboradores desarrollen relaciones sanas entre los miembros de la organización. Las relaciones saludables basadas en el respeto y la solidaridad incrementan el bienestar del clima organizacional, generando como consecuencia un adecuado nivel de motivación laboral.

El líder con los colaboradores debe tener línea de comunicación abiertas, y debe destinar tiempo suficiente para atender los requerimientos de los colaboradores. Mientras más accesible sea la comunicación con el líder la sensación de bienestar se incrementa, promoviendo la motivación laboral.

El líder y los colaboradores deben brindar apoyo necesario para superar conflictos e imprevistos en la organización. La función del líder siempre debe ser activa y orienta a reducir errores.

Satisfacción laboral para Hellriegel y Soclum (2016) encontraron que la satisfacción laboral está relacionada con el agregado de impresiones y emociones que ostentan los empleados como resultado de interactuar con compendios de la organización. En otras frases, la satisfacción laboral se refiere a la dirección general y las personas que desempeñan un papel emocional en el trabajo que está realizando actualmente. La satisfacción laboral está relacionada con las actitudes de los empleados hacia el empleador, la satisfacción laboral se demuestra cuando los empleados expresan deseos y motivaciones positivas hacia el lugar de trabajo. De hecho, para una persona, la actitud que adopta hacia su trabajo, desde cualquier aspecto de su carrera, se considera una actitud compleja hacia el trabajo en su conjunto por lo que esa puntuación es total (Robbins y Judge 2016). La satisfacción laboral se expresa en cierta medida en la comodidad que los empleados expresan en el lugar de trabajo (Robbins y Judge 2016). Por otro lado, cuando los colegas no están satisfechos con su trabajo, se revela cierta renuencia a ir a trabajar, y también se revela rotación de personal, ausencias e incluso desvinculación de los compañeros (Robbins y Judge 2016).

Hellriegel y Soclum (2016) reportan que la satisfacción laboral es un conjunto de declaraciones emocionales experimentadas individualmente por cada empleado de la organización. Cabe aclarar que cada colega puede manifestar diversos grados de cumplimiento y satisfacción con el trabajo. Factores que influyen en la satisfacción laboral Robbins y Judge (2016) encuentran que los factores que influyen en la satisfacción laboral son los siguientes: Las condiciones de trabajo Este factor tiene que ver con las condiciones físicas en las que los coworkers realizan las labores del día, en este sentido es imperativo que el entorno físico de las oficinas esté limpio, iluminado y a una temperatura agradable. Además, se debe tener en cuenta que el mobiliario debe ser ergonómico y los recursos tecnológicos

deben estar orientados a un trabajo eficiente y preciso. (Robbins y Judge 2016, p. 133).

**Desarrollo personal** Toda persona tiene una necesidad innata de ser cada día mejor, también desde el punto de vista de las necesidades, una persona siente satisfacción cuando ve que su trabajo lo mejora en el aspecto profesional. (Robbins y Judge 2016, p. 134) Para aumentar la satisfacción laboral, las organizaciones deben establecer tareas significativas en las que los empleados tengan la oportunidad de proponer mejoras e intervenir con comentarios sobre el desarrollo del proyecto. Además, la organización debe esforzarse por mejorar las habilidades generales de los empleados a través de la implementación de talleres, capacitación y capacitación.

**Premio** Todo trabajo físico o intelectual debe ser recompensado, cuando los empleados perciben que su esfuerzo físico o intelectual es apreciado a través de recompensa o premio, aumenta la satisfacción laboral (Robbins y Judge 2016, p. 135). Los premios pueden clasificarse otorgando incentivos económicos como un salario o un salario mensual. Además, se pueden crear recompensas mediante la entrega de bonos o recompensas variables. La revisión de la teoría también establece que la recompensa se puede expresar verbalmente a través del reconocimiento, las recompensas y el saludo público.

**Supervisión** La supervisión es una actividad utilizada por los líderes o superiores de una organización para verificar el logro de las metas planificadas. En cuanto a la satisfacción laboral, si los supervisores o líderes se limitan a criticar el trabajo realizado, la sensación de satisfacción puede decaer.

Es imperativo que los líderes de la organización estén orientados en todo momento a brindar el apoyo necesario para el correcto desarrollo del trabajo, lo que significa que cuando se necesite ayuda u orientación, el líder o supervisor esté listo para brindar apoyo incondicional (Robbins y Judge 2016, pág. 136).

**Relaciones con colegas** Las personas son sociales por naturaleza y tienden a trabajar en equipo, además, las personas no están solas y se integran a la sociedad. Desde el punto de vista organizacional, se debe tener en cuenta que las relaciones de trabajo se generan de manera permanente, las cuales se desarrollan dentro de los parámetros y política de la organización. En este sentido, los asociados de la organización deben mantener un ambiente cordial donde la comunicación y la información fluyan

de manera uniforme, buscando siempre un ambiente de apoyo y reciprocidad entre los miembros de una misma área, así como asociados de todo el mundo de la organización (Robbins y Judge 2016, p. 179).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Según Hernández, et al. (2010), los enfoques cuantitativos predisponen el marco teórico de las variables estudiadas para obtener indicadores numéricos. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, pues se propuso una medida numérica del nivel de las variables estudiadas.

Según Hernández, et al. (2010), los estudios descriptivos tienen como objetivo enfatizar los atributos de las variables estudiadas.

El tipo de investigación fue descriptiva con el fin de conocer los rasgos que componen la motivación y satisfacción laboral de los empleados. Este estudio también fue correlacional ya que tuvo como objetivo establecer el grado de relación entre la motivación y la satisfacción laboral.

Para Hernández, et al. (2010), el estudio de correlación permite obtener indicadores estadísticos que permiten encontrar relaciones entre variables.

##### **Diseño de investigación**

Abreu (2012) encontraron que los diseños no experimentales no manipulaban las variables de investigación.

El diseño de este estudio fue de tipo no experimental ya que las variables de estudio no fueron manipuladas y permanecieron sin cambios.

#### **3.2. Variables, operacionalización**

##### **Variable independiente: Motivación laboral**

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

## **Definición operacional**

### **V.I: Motivación laboral**

Chiavenato (2016) establece que los factores de la motivación laboral son los factores higiénicos y los factores motivacionales.

### **V.D: Satisfacción laboral**

Rabines y Judge (2016) exponen que los factores que afectan la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, superación personal, recompensa, supervisión, relaciones entre compañeros de trabajo, comunicación.

## **3.3. Población y muestra**

### **Población**

Tamayo y Tamayo (2003) explican que la población de estudio está conformada por todos los elementos de una realidad problemática.

La población de estudio estará conformada por los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, los cuales suman un total de 23 colaboradores.

### **Muestra**

Tamayo y Tamayo (2003) explican que la muestra es un subconjunto de la población, y recoge los elementos destacados de la población total.

Debido a que la población es pequeña poco significativa se tomará como muestra a los 23 colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.

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

La técnica utilizada es la encuesta, y como instrumento se tendrán dos cuestionarios que serán aplicados a todos los asociados administrativos de la entidad financiera del Norte del Perú, 2021.



Maholtra (2008) estableció que una de las principales técnicas para organizar datos numéricos es un cuestionario, debido a la facilidad para determinar indicadores en las preguntas.

### **Instrumentos de recolección de datos:**

El instrumento utilizado fue un cuestionario construido a partir de preguntas cerradas, con escala ordinal tipo Likert.

### **Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente**

**Tabla 1**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

Fuente: SPSS 24

**Tabla 2**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	23

Fuente: SPSS 24

### **Confiabilidad del instrumento para medir la variable dependiente**

**Tabla 3**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

Fuente: SPSS 24

**Tabla 4**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	23

Fuente: SPSS 24

La confiabilidad de los instrumentos de investigación se hizo a través del alfa de cronbach, ambos instrumentos obtuvieron indicadores mayores a 0.9 por los cuales fueron confiables.

La validación de los instrumentos estuvo a cargo de expertos en los temas de las variables de investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Para el proceso de esta investigación se consiguió la anuencia de la institución para el acopio de datos a través de un manuscrito formal. Para el levantamiento de la indagación se dispuso una jornada laboral para hacer antesala con la entidad y conceder los instrumentos de investigación a los compendios de la muestra. Los cuestionarios se imprimieron, para garantizar la honestidad de la muestra, se desinfectaron las hojas impresas y se entregó lapiceros a cada integrante de la muestra para que los cumplimentaran. Durante el avance de la recaudación de datos, participó el investigador, quien brindó las instrucciones para el llenado de los informes. Después de la recogida de datos, las respuestas a los cuestionarios fueron codificadas y vaciadas textualmente en una matriz de doble entrada en una hoja de cálculo.

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

El estudio de la data se ejecutó mediante estadística descriptiva e inferencial y varianzas obtenidas con el programa estadístico SPSS versión 25. Las estadísticas descriptivas permitieron resumir dimensiones y ordenar visualmente sus niveles. La correspondencia entre las variables se realizó mediante la prueba del Rho de Sperman. Para la discusión de los datos se utilizó el método deductivo y la estadística inferencial, lo que accedió extraer importantes conclusiones.

### **3.7 Aspectos éticos**

Noreña et al Es. (2012). De acuerdo con la apertura de autonomía y compromiso, los asociados de la unidad no estuvieron obligados a llenar cuestionarios, y los asociados accedieron voluntariamente su declaración de participación en la exploración. Confidencialidad, para efectos del desarrollo de la investigación, el científico indicó que la información recabada será utilizada únicamente con fines académicos, manteniéndose la información en estricta confidencialidad. Confirmación, todos los datos recopilados concurren examinados por métodos estadísticos y se buscó el juicio de expertos todo el tiempo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Tablas y figuras

**Objetivo específico 1:** Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.

**Tabla 5**

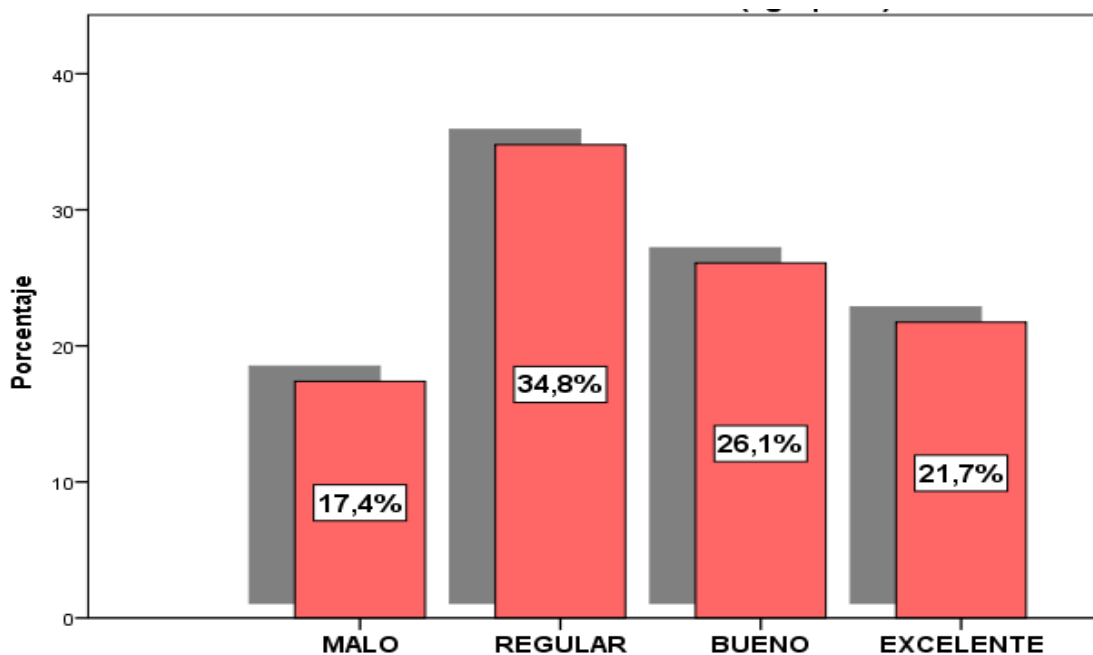
Dimensión Factores Higiénicos (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Malo	4	17,4	17,4	17,4
Regular	8	34,8	34,8	52,2
Válidos Bueno	6	26,1	26,1	78,3
Excelente	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 1**

Dimensión Factores Higiénicos (agrupado)



Fuente: Tabla 5

La figura muestra los resultados agrupados de la dimensión Factores higiénicos, donde se puede percibir que está representada con un nivel

regular del 34.8%, siendo un resultado moderado y que indica que los colaboradores sienten que las condiciones físicas, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa y estilos de supervisión son regulares.

**Tabla 6**

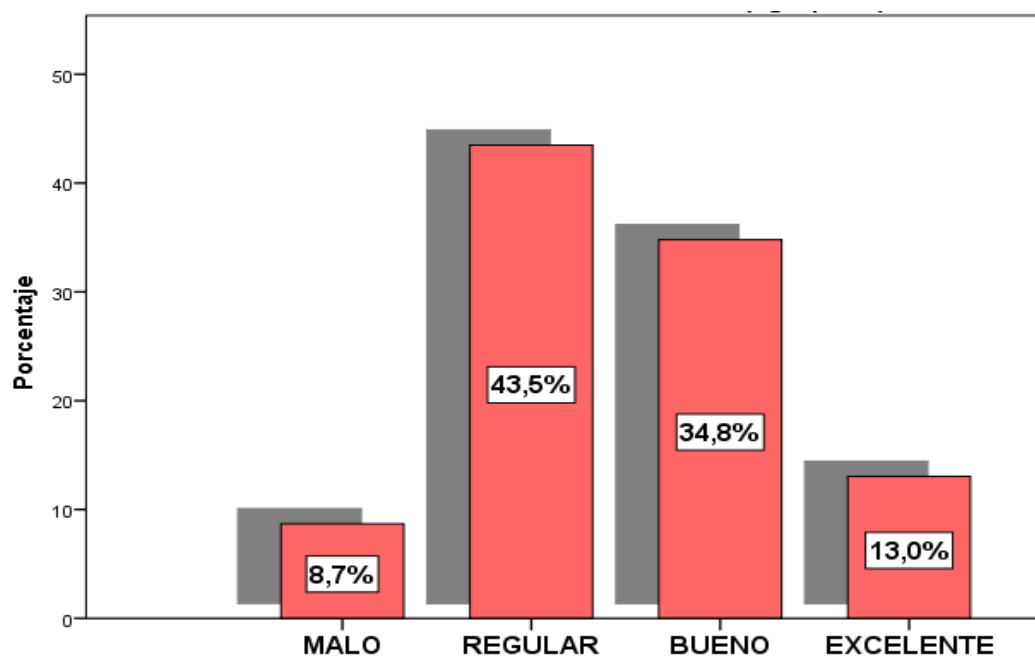
Dimensión Factores Motivacionales (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	8,7	8,7	8,7
Regular	10	43,5	43,5	52,2
Válidos Bueno	8	34,8	34,8	87,0
Excelente	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 2**

Dimensión Factores Motivacionales (agrupado)



Fuente: Tabla 6

La figura muestra los resultados agrupados de la dimensión Factores motivacionales, donde se puede apreciar que está representada por un nivel regular del 43.5%, siendo un resultado moderado y que indica que la financiera posee relaciones organizacionales, puestos, tareas y deberes con estándares regulares.

**Tabla 7**

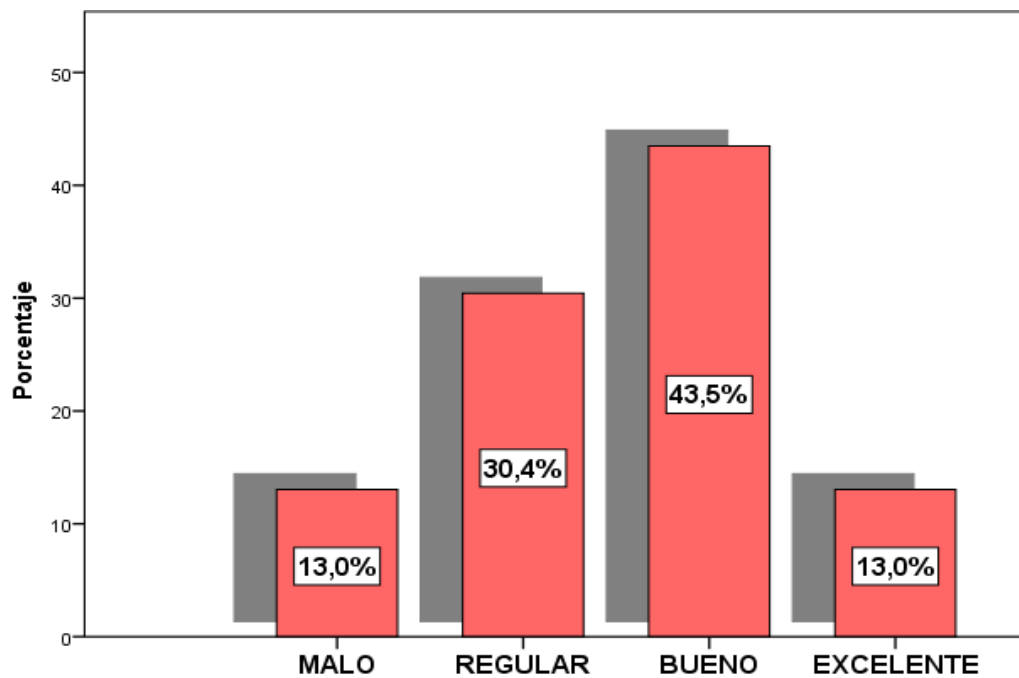
Variable Motivación (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	13,0	13,0	13,0
Regular	7	30,4	30,4	43,5
Válidos Bueno	10	43,5	43,5	87,0
Excelente	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 3**

Variable Motivación (agrupado)



Fuente: Tabla 7

En la figura se puede apreciar el nivel de la variable Motivación laboral, donde observamos que esta se sitúa en un nivel bueno con el 43.5% seguido por el nivel regular del 30.4% y el nivel malo y excelente con el 13%, podemos deducir que la financiera viene desarrollando de forma adecuada los factores higiénicos y los factores motivacionales.

## Resultados: Satisfacción Laboral

**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.

**Tabla 8:**

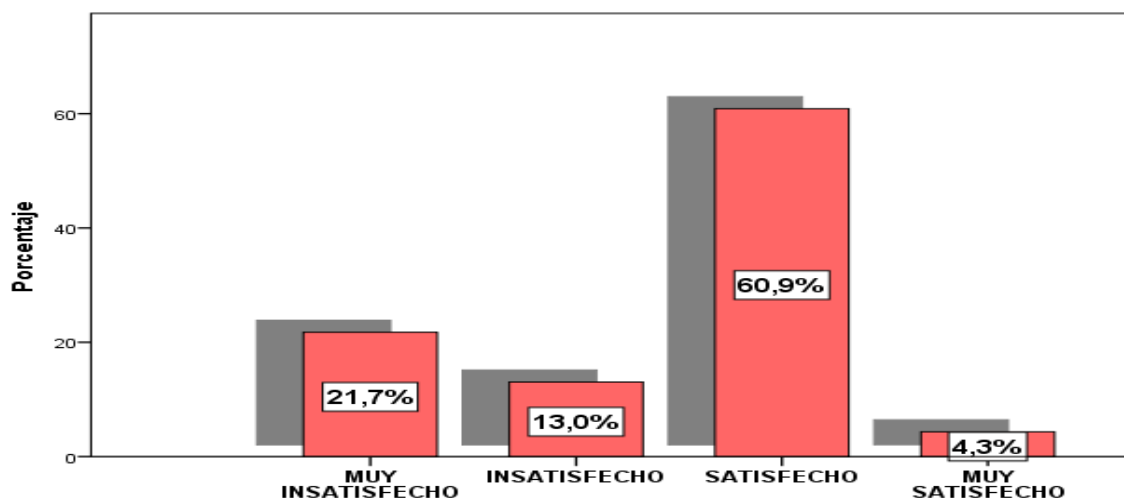
Dimensión Satisfacción con las Condiciones de Trabajo (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	21,7	21,7	21,7
Insatisfecho	3	13,0	13,0	34,8
Válidos Satisfecho	14	60,9	60,9	95,7
Muy satisfecho	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 4**

Dimensión Satisfacción con las Condiciones de Trabajo (agrupado)



Fuente: Tabla 8

La figura demuestra los resultados agrupados de la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo, donde se puede percibir que los colaboradores se encuentran satisfechos con un 60.9%, siendo un resultado bueno y que indica que la financiera cuenta con estándares en cuanto al bienestar personal y ambientes físicos adecuados.

**Tabla 9**

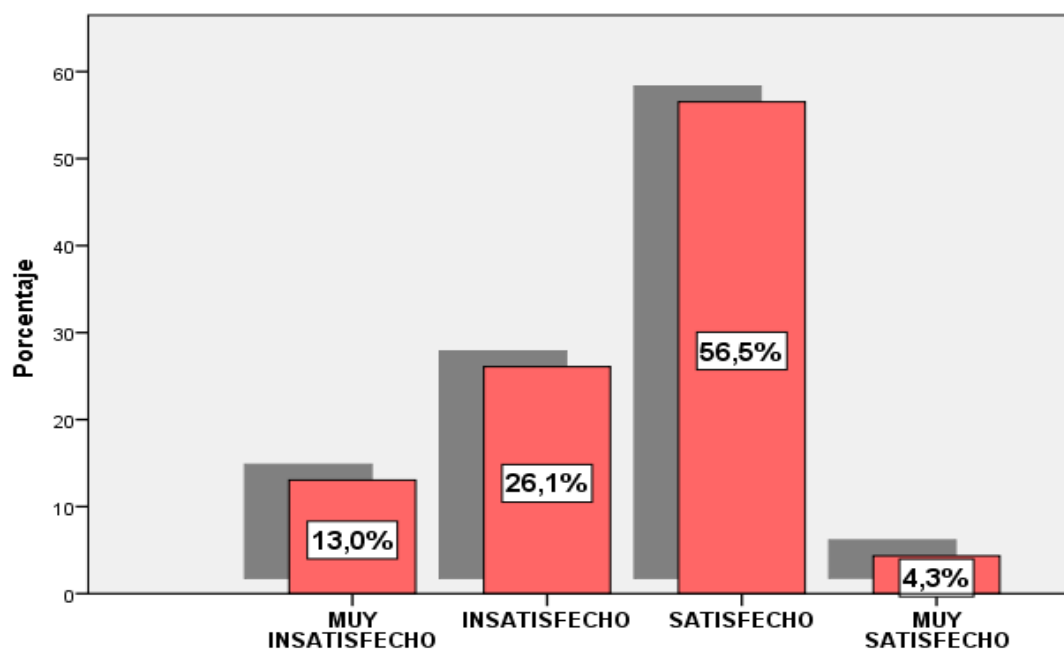
Dimensión Satisfacción Laboral con la Superación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Muy insatisfecho	3	13,0	13,0	13,0
Insatisfecho	6	26,1	26,1	39,1
Válidos Satisfecho	13	56,5	56,5	95,7
Muy satisfecho	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 5**

Dimensión Satisfacción Laboral con la Superación



Fuente: Tabla 9



La figura demuestra los resultados agrupados de la dimensión satisfacción laboral con la superación personal, donde se puede percibir que los colaboradores se encuentran satisfechos con un 56.5%, siendo un resultado bueno y que indica que la financiera brinda a los colaboradores seguridad de empleo, capacitaciones, estudios y ascensos.

**Tabla 10**

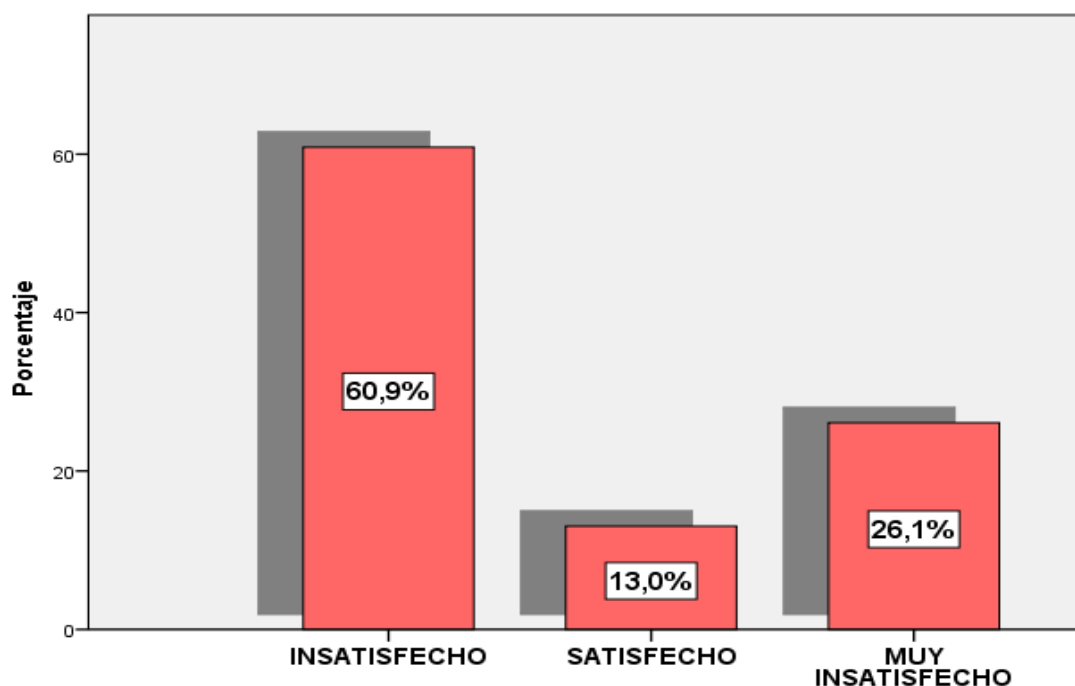
Dimensión Satisfacción con la Recompensa (agrupado)

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	14	60,9	60,9
	Satisfecho	3	13,0	73,9
	Muy insatisfecho	6	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 6**

Dimensión Satisfacción con la Recompensa (agrupado)



Fuente: Tabla 10

La figura demuestra los resultados agrupados de la dimensión satisfacción con la recompensa, donde se puede percibir que los

colaboradores se encuentran insatisfechos con un 60.9%, siendo un resultado negativo y que indica que la financiera no posee un sistema de pagos estandarizados ni reconocimientos a los colaboradores.

**Tabla 11**

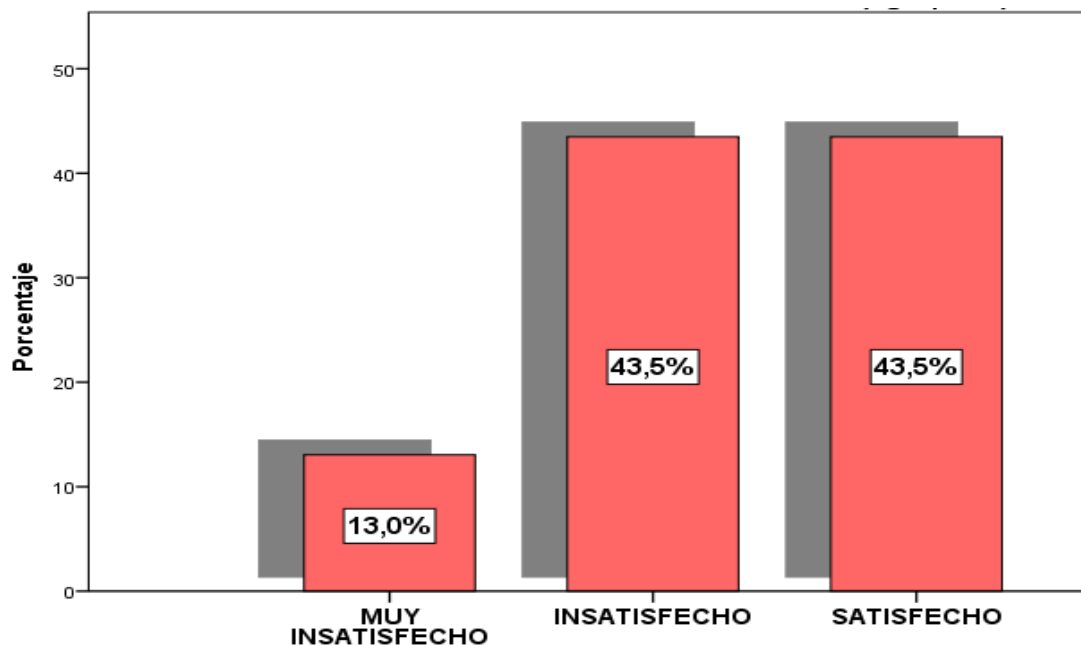
Dimensión Satisfacción con la Supervisión (agrupado)

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	13,0	13,0	13,0
Insatisfecho	10	43,5	43,5	56,5
Satisfecho	10	43,5	43,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 7**

Dimensión Satisfacción con la Supervisión (agrupado)



Fuente: Tabla 11

La figura demuestra los resultados agrupados de la dimensión satisfacción con la supervisión, donde se puede percibir que los colaboradores se encuentran divididos entre insatisfechos y satisfechos con el 43.5% y sólo el 13% se encuentra muy insatisfecho, siendo un resultado

con tendencia neutro y que indica que la supervisión y el apoyo del supervisor se mantiene dividido entre los colaboradores de la financiera.

**Tabla 12**

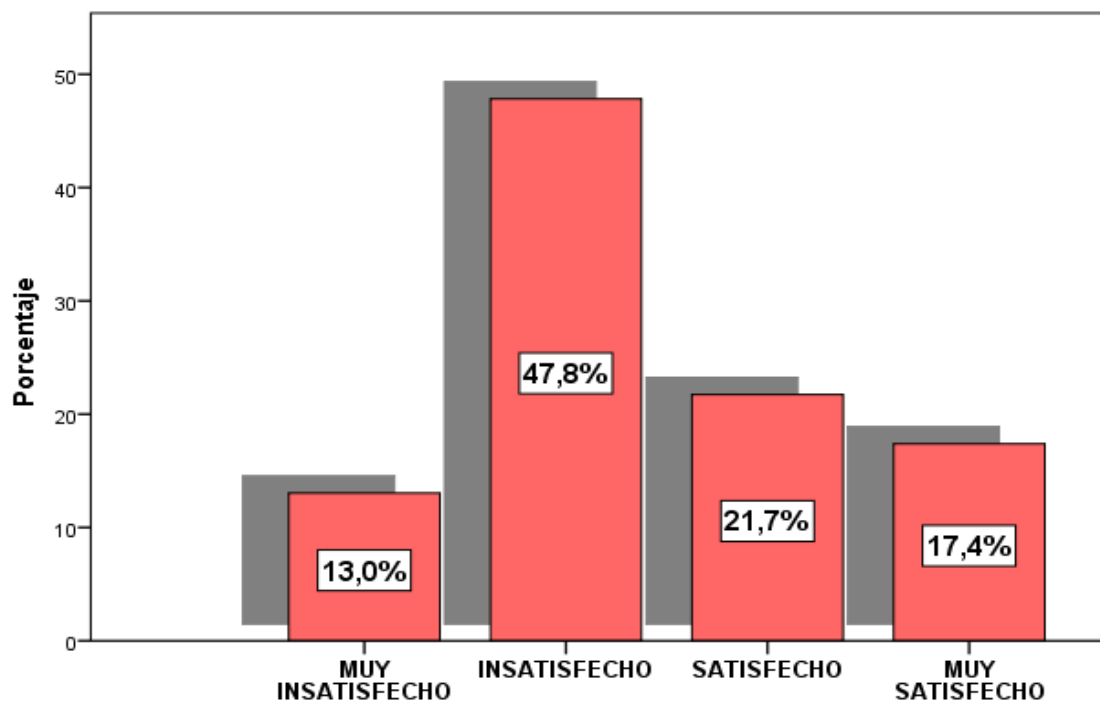
Satisfacción Laboral con los Compañeros de Trabajo (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	13,0	13,0	13,0
Insatisfecho	11	47,8	47,8	60,9
Válidos Satisfecho	5	21,7	21,7	82,6
Muy satisfecho	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 8**

Satisfacción Laboral con los Compañeros de Trabajo (agrupado)



Fuente: Tabla 12

La figura demuestra los resultados agrupados de la dimensión satisfacción laboral con los compañeros de trabajo, donde se puede percibir que los colaboradores se encuentran insatisfechos con el 47.8%, siendo un

resultado moderado ya que, el 21.7% y el 17.4% se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente el cual indica que hay cierto compañerismo y trabajo en equipo entre los colaboradores de la financiera.

**Tabla 13**

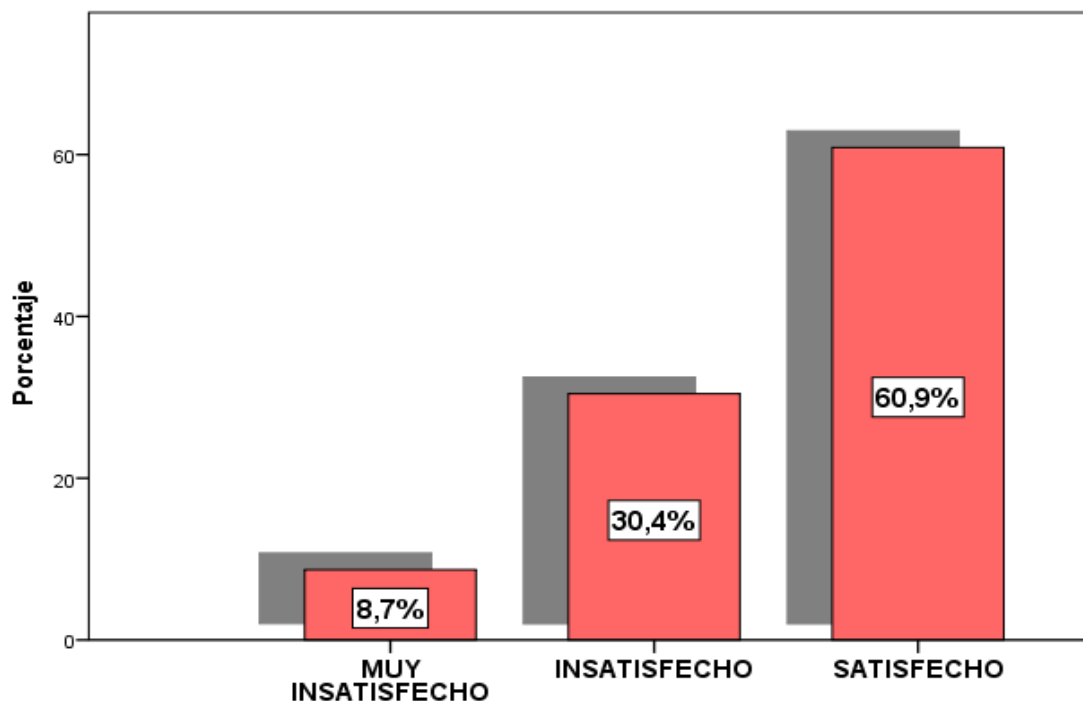
Satisfacción con las comunicaciones (agrupado)

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	8,7	8,7	8,7
Insatisfecho	7	30,4	30,4	39,1
Satisfecho	14	60,9	60,9	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 9**

Satisfacción con las comunicaciones (agrupado)



Fuente: Tabla 13

La figura demuestra los resultados agrupados de la dimensión satisfacción con las comunicaciones, donde se puede percibir que los colaboradores se encuentran satisfechos con el 60.9%, siendo un resultado

bueno el cual indica que si existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas y entre colaboradores de la financiera.

**Tabla 14**

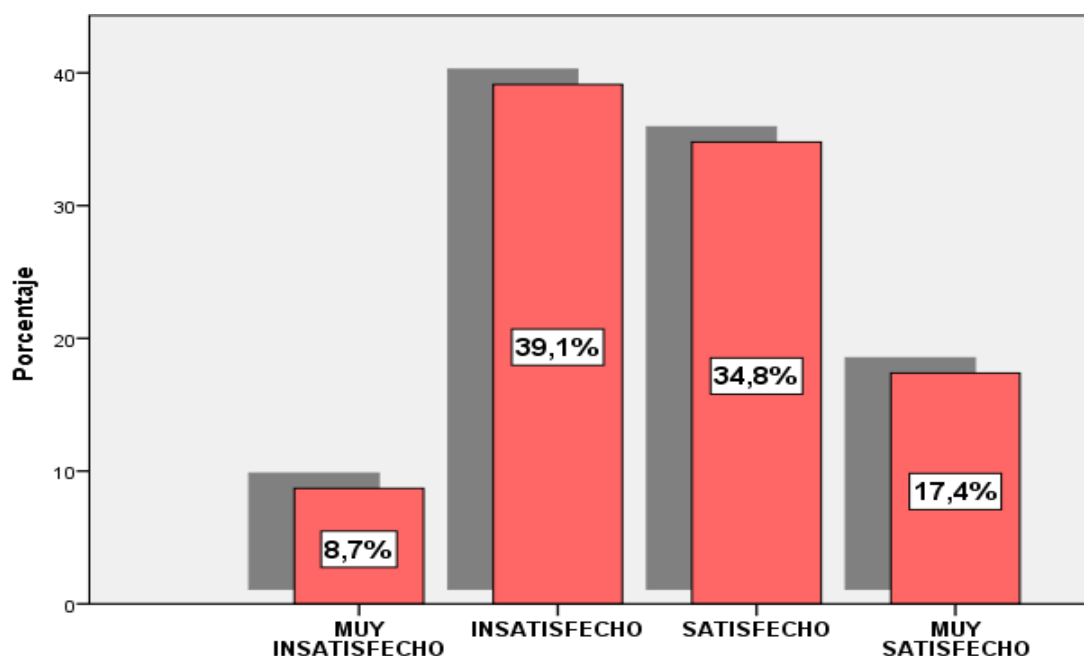
Variable Satisfacción Laboral (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	8,7	8,7	8,7
Insatisfecho	9	39,1	39,1	47,8
Válidos Satisfecho	8	34,8	34,8	82,6
Muy satisfecho	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

**Figura 10**

Variable Satisfacción Laboral (agrupado)



Fuente: Tabla 14

En la figura se puede apreciar el nivel de la variable satisfacción laboral, donde observamos que esta se sitúa en un nivel moderado ya que, de acuerdo a las sumatorias se tiene un 47.8% que responden a insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente seguido por la sumatoria de un 52.2 que

responden a estar satisfechos y muy satisfechos respectivamente, podemos deducir que la financiera viene desarrollando de forma moderada los estándares de satisfacción laboral en la financiera.

## Resultados: Estadística Inferencial

**Objetivo específico 3:** Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una financiera del norte del Perú, 2022.

### Prueba de hipótesis general

**H0:** No existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.

**H1:** Si existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.

**Tabla 15**

Correlaciones v1-v2

			Motivación Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,441
		Sig. (bilateral)	.	,269
	N		23	23
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,441	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		23	23

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

Se evidencia que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.441\*\* y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva media por lo que se asume que, si existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.

En consecuencia, se acepta la Hipótesis de investigación (H1) y rechazamos la Hipótesis nula (H0).

**Tabla 16**

Correlaciones D1 – V2

			Satisfacción Laboral	Factores Higiénicos
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,394
		Sig. (bilateral)	.	,174
	N		23	23
	Factores Higiénicos	Coefficiente de correlación	,394	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		23	23

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.394 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva media, además el nivel de significancia es  $< 0.05$ , esto indica que, si existe correlación entre la dimensión factores higiénicos y satisfacción laboral, En consecuencia, se acepta la Hipótesis de investigación (H1) y rechazamos la Hipótesis nula (H0).

**Tabla 17**

Correlaciones D2 – V2

			Satisfacción Laboral	Factores Motivacionales
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,586
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	.	,186
		N	23	23
	Factores Motivacionales	Coefficiente de correlación	,586	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

Fuente: Extraído del software SPSS V. 25

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.586 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva media, además el nivel de significancia es  $<$  que 0.05, esto indica que, si existe correlación entre la dimensión factores motivacionales y satisfacción laboral, En consecuencia, se acepta la Hipótesis de investigación (H1) y rechazamos la Hipótesis nula (H0)



## V. DISCUSIÓN

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022.

De acuerdo con los resultados de la significancia bilateral del Rho de Spearman es de 0,000 siendo menor a 0,05. Así mismo se evidencia que el coeficiente de grado de correlación del Rho de Spearman es 0,441 por lo que se determina que existe una relación directa y positiva media entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022, los resultados tabulados concuerdan con la investigación de Massella (2018) quien encuentra una relación entre la motivación y la satisfacción laboral, obteniendo así que, a mayor índice o nivel en cuanto a la motivación, la satisfacción laboral se incrementará, es decir, cuanto más motivado este el personal de la empresa, más satisfechos se encontrarán cada uno de los colaboradores con la misma. Por lo mismo se le recomendó a la empresa aplicar el plan que se propuso a fin de mejorar cada una de las variables estudiadas.

De los resultados se puede deducir que, en la organización a mayor motivación, se incrementa proporcionalmente la satisfacción laboral de los colaboradores.

Establecer el grado de motivación de los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022.

Según los resultados el 43,5% de los colaboradores manifiestan que es bueno la motivación laboral, un 30,4% manifiestan que es regular, el 13,0% malo y excelente respectivamente. En cuanto a la motivación laboral. Bisquerra (2016) expresa que la motivación es un aspecto psicológico que manifiestan los seres humanos, la motivación está compuesta por una serie de actividades donde los individuos, planifican objetivos a corto, mediano y largo y plazo, y la motivación, consigue fuerzas interiores que mueven al individuo para mantener ciertas conductas que hacen que los objetivos se logren. La investigación de Idrogo (2017) pudo concluir que, 96.9% del personal encuestado determinó que en la institución se presenta un nivel moderado en cuanto a la motivación. También se tuvo que el 3.12% indicó presentar una motivación alta. En cuanto a la satisfacción, el 68.75% revela que en nivel de satisfacción es regular y el 6.25% insatisfacción laboral. En tanto, la relación que se presenta entre ambas variables es positiva, por ello si se

llegase aplicar la estrategia de motivación propuesta en el estudio, contribuirá a mejorar la satisfacción laboral.

De acuerdo con los resultados se muestra un nivel moderado en la motivación, siendo los factores de seguridad los que más contribuyen a la motivación.

Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022. Según los resultados el 39,1% de los colaboradores manifiestan estar insatisfechos en cuanto a la satisfacción laboral, el 34,8% se encuentra satisfecho, el 17,4% muy satisfecho y el 8,7% muy insatisfecho en cuanto a la Satisfacción laboral. Hellriegel y Solum (2016) encontraron que la satisfacción laboral está relacionada con el conjunto de impresiones y sentimientos que presentan los empleados como resultado de interactuar con elementos de la organización.

En otras palabras, la satisfacción laboral se refiere a la dirección general y las personas que desempeñan un papel emocional en el trabajo que está realizando actualmente. La satisfacción laboral está relacionada con las actitudes de los empleados hacia el empleador, la satisfacción laboral se demuestra cuando los empleados expresan deseos y motivaciones positivas hacia el lugar de trabajo. La investigación de Velásquez (2017) indica un alto nivel de satisfacción laboral como resultado de los beneficios que ofrece la empresa, las actividades de capacitación y la convivencia vivida en la empresa.

De los resultados se puede inferir que la gestión de las dimensiones condiciones de trabajo, superación personal y supervisión permiten obtener un nivel alto de satisfacción laboral, siendo las dimensiones recompensa y relaciones entre compañeros de trabajo, los factores que afectan negativamente el nivel de satisfacción de los colaboradores.

Establecer el nivel de correlación entre las dimensiones de la variable Motivación y la variable Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022.

De acuerdo a la estadística inferencial como el coeficiente Rho de Spearman es 0.394 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es  $<$  que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna esto

indica que, si existe correlación entre la dimensión factores higiénicos y satisfacción laboral. De igual forma, en el caso de la dimensión Factores Motivacionales y Satisfacción Laboral según Rho Spearman es de 0.586, y según la escala de correlación de Spearman existe una correlación media, adicionalmente el nivel de significancia es  $<0.05$  por lo que se rechaza. entre la dimensión factores higiénicos y la variable satisfacción laboral. Por tanto, Hellriegel y Soclum (2016) establecen que la satisfacción laboral está relacionada con el conjunto de sensaciones y sentimientos que presentan los empleados como resultado de interactuar con elementos de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

Respondiendo al objetivo general se concluye que de acuerdo al coeficiente del Rho de Spearman el grado de correlación es de 0,441 y de acuerdo al baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022. Por lo que se asume que, si existe relación entre las dos variables ya que la significancia bilateral es menor a 0,05 esto indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, determinando una correlación directa entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022.

Respondiendo al objetivo específico 1: se concluye que el nivel de la variable Motivación se encuentra en un nivel moderado ya que según el indicador los colaboradores respondieron en con el 43,5% que es buena la motivación en la financiera, sin embargo, hace falta fortalecer la dimensiones factores higiénicos y factores motivacionales ya que los colaboradores según el indicador respondieron con el 34,8% y el 43,5% que es regular dichas dimensiones en la financiera en el norte del Perú, 2022.

Respondiendo al objetivo específico 2: se concluye que el nivel de la variable satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio ya que según el indicador los colaboradores respondieron con el 47,8% que se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos respectivamente y un 52,2% respondieron que se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente. Por lo que, según los resultados se puede inferir que se tiene que fortalecer las dimensiones de condiciones de trabajo, superación personal y supervisión el cual, para obtener un nivel de satisfacción laboral adecuado se tendría que tomar en consideración inmediata en fortalecer las dimensiones de: recompensa y relaciones entre compañeros de trabajo el cual son factores que afectan negativamente el nivel de satisfacción de los colaboradores de la financiera.

Respondiendo al objetivo específico 3: se concluye que de acuerdo al resultado del Rho de Spearman el grado de correlación es de 0,394 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia bilateral es menor a 0.05, indicando que, si existe correlación entre la dimensión factores higiénicos y

satisfacción laboral. Así mismo, entre la dimensión factores motivacionales y satisfacción laboral según el coeficiente del Rho de Spearman es de 0,586 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva media, además el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05 indicando que si existe correlación entre la dimensión factores motivacionales y satisfacción laboral, en conclusión se establece que si existe correlación entre las dimensiones de la variable Motivación y la variable satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Los directivos de la entidad financiera deben tener en cuenta que las actividades de motivación que ocurren dentro de la organización permiten obtener una mejor respuesta con proporción al valor de satisfacción laboral.

Para mejorar la motivación laboral, se deben emprender actividades relacionadas con los factores higiénicos, entre ellas mejorar las condiciones de salario.

Los directivos de la entidad, para obtener un mejor grado de satisfacción laboral deben aplicar talleres de convivencia, con el fin de fortalecer los lazos laborales entre compañeros.

## REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*. Daena: *International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187–197.  
[http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Alva & Domínguez-Palencia, O. (2015). *El análisis causa raíz , estrategia de confiabilidad operacional*. *Reliability WORLD Latin America Conferencia*, October, 12.  
[https://www.researchgate.net/publication/320538829\\_El\\_Analisis\\_Causa\\_Raiz\\_Estrategia\\_de\\_Confiabilidad\\_Operacional](https://www.researchgate.net/publication/320538829_El_Analisis_Causa_Raiz_Estrategia_de_Confiabilidad_Operacional)
- Anju, A. y Sona, g. (2018). *a study satisfaction of employees in bock kochi refinery limited, ambalamugal*. recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/281857611\\_a\\_study\\_on\\_job\\_satisfaction\\_of\\_employees\\_in\\_bpcl\\_-\\_kochi\\_refinery\\_limited\\_ambalamugal](https://www.researchgate.net/publication/281857611_a_study_on_job_satisfaction_of_employees_in_bpcl_-_kochi_refinery_limited_ambalamugal)
- Bisquerra, M. L. (2016). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. *Revista Educación*, 33(2), 153. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510>
- Bhavya, N. y Satyavathi, R. (2017). *Satisfacción de los empleados*. *International Journal of Engineering and Management Research*. (7). 5. Recuperado de:  
<https://pdfs.semanticscholar.org/91ca/35a5b230200f84a0dc0c986a5192e18d2018.pdf>
- Carrasco, E. (2018). *Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco\\_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chavesta, S. (2017). *Motivación laboral y su influencia en la satisfacción del cliente de Hipermercado Tottus S.A. San José Chiclayo 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32138/chavesta\\_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32138/chavesta_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos*. (14° Edición). México: McGraw Hill Interamericana S.A
- Cid, O. (2016). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. España. El País. 5ta edición

- Díaz, H. (2018). *Motivación laboral en la percepción del desempeño Profesional del personal de enfermería, Hospital San Juan Bautista, Huaral – 2017. Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado:*  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16203/D%C3%ADaz\\_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16203/D%C3%ADaz_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana. Universidad Veracruzana. México. Recuperado:*  
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación 5ta Edición. McGraw Hill. México*
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional. décima edición. Thompson. España*
- Gordón, S. (2018). *Inestabilidad Laboral en el Sector Publico, en relación a los dos años de contrato. Inestabilidad Laboral en el Sector Publico, en relación a los dos años de contrato.*
- Gutiérrez & Solano, A. (2020). *La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. Diálogos de Saberes, 45, 127–143.*  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=123236756&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s4608367>
- Herzberg, F. Alles (2008). *Teoría Motivacional de Herzberg ó TEORÍA DE LOS DOS FACTORES. 16.*  
[https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/.../teoria\\_motivacion-higiene.pdf%0A%0A](https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/.../teoria_motivacion-higiene.pdf%0A%0A)
- Idrogo, M. (2017). *Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado:*  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linares, C. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado:*  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/LinaresMJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lora, L. (2017). *Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017. Universidad Señor de Sipán.*



- Chiclayo. Recuperado:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4374/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mcguirre, H. R. (2018). *The Workforce View in 2012*. 1–28.
- Marín, J., & Placencia, D. N. (2017). *Enterolith ileus: Is there a role for nonoperative management?* [3]. *Diseases of the Colon and Rectum*, 43(1), 114–115. <https://doi.org/10.1007/BF02237257>
- Massella, A. (2018). *Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>
- Morales, L. (2017). *Factores intrínsecos y extrínsecos que más influyen en la motivación y su repercusión en el desempeño laboral de los colaboradores*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Recuperado: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/7636/1/T13%20%283069%29.pdf>
- Nagamine, M. (2017). *Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5582?show=full>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichán*, 12(3), 263–274. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Requejo, L. (2018). *Aplicación de estrategias de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Victoria, periodo 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28448/Requejo\\_CLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28448/Requejo_CLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Décimo quinta edición. Pearson. México.
- Rojas, Y. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de educación superior. Caso estudio: Docentes del Instituto Universitario de Tecnología Industrial (IUTI) sede Guacara*. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4337/yrojas.pdf?sequence=3>

Sánchez & Castillo, S. y. (2020). *Motivación y desempeño laboral*.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Universidad Central del Ecuador. Ecuador. Recuperado: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Salas, B. y Salazar, J. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Químicos Limpieza y Servicios Mas Plus E.I.R.L. Pimentel 2016*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5048/Salas%20Rojas%200%26%20Salazar%20Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Subhashini, D. (2017). *Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la industria del automóvil en India*. *Journal of Management Research* (9), 1. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/313334566\\_A\\_study\\_on\\_the\\_impact\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_on\\_Job\\_Performance\\_of\\_Employees\\_working\\_in\\_Automobile\\_Industry\\_Punjab\\_India](https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Automobile_Industry_Punjab_India)

Tamayo & Tamayo, P. (2003). *Capítulo III: Metodología de la Investigación. El Profesorado de E.F. y Las Competencias Básicas En TIC, 175–200*.  
[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodologico.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodologico.pdf)

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

Villalobos, A., & Del, S. (2019). *Laboral ” ( Est Udio Realizado En El Ingenio Departamento De Retalhuleu ) “ Incentivos Monetarios En La Motivación Laboral ” ( Est Udio Realizado En El Ingenio Tululá S . a . San Andrés Villa Seca Del Departamento De Retalhuleu ). 1. San TSA, Villa A, Del S. LABORAL ” ( EST UDIO R.*

Zumaeta. (2018). *Carrera de Administración relación entre clima organizacional y CORP . SAC , breña - 2018 tesis para optar el título profesional de licenciado en administración tesistas : lima - Perú.*

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia:

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
¿Cuál es la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022?	Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.	<b>H0:</b> No existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.	<b>Variable independent</b>  Motivación
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b> ¿Cuál es el nivel de motivación en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022?	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b> Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.	<b>H1:</b> Si existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.	<b>Variable Dependiente:</b>  Satisfacción laboral
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022?,	Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2022.		
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del Norte del Perú, 2022?	Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una financiera del norte del Perú, 2022.		

## Anexo 2. Operacionalización de variables

### Operacionalización de variable independiente: Motivación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
Motivación	Chiavenato (2016) establece que los factores de la motivación laboral son los factores higiénicos y los factores motivacionales.	Desde un punto de vista del área de recursos humanos, la motivación en una función propia del área de gestión de personas. Todas las áreas de recursos humanos deben orientarse a medir el nivel de motivación que presentan los colaboradores durante un periodo determinado. La motivación debe ser una actividad constante que se oriente a que los colaboradores encuentren los motivos suficientes para realizar las actividades que propone la empresa (Alles, 2008).	Factores higiénicos	Condiciones físicas	1,2	Encuesta/Cuestionario
				Salario	3,4	
				Beneficios sociales	5,6	
				Políticas de la empresa	7,8	
			Estilo de supervisión	9,10		
			Relaciones organizacionales	11,12		
			Puesto	13		
			Tareas	14		
Deberes	15					

Fuente: elaboración propia

Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento
Satisfacción laboral	Robbins y Judge (2016) exponen que los factores que afectan la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, superación personal, recompensa, supervisión, relaciones entre compañeros de trabajo, comunicación.	De hecho, para una persona la actitud que ha asumido hacia su trabajo, desde cualquier aspecto de su carrera es considerada una actitud compleja hacia el trabajo en su conjunto, por lo cual este resultado es total (Robbins y Judge 2016).	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Bienestar del personal	1	Encuesta/ Cuestionario
				Ambiente físico	2	
				Seguridad de empleo	3	
			Satisfacción laboral con la superación personal	Capacitaciones	4	
				Estudios	5	
				Ascensos	6	
				Sistema de pagos	7	
			Satisfacción con la recompensa	Reconocimiento	8	
				Prestaciones	9	
				Supervisión	10	
			Satisfacción con la supervisión	apoyo del supervisor	11	
				Trabajo en equipo	12	
				Actitudes hacia el trabajo	13	
			Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	Habilidades para desarrollar sus labores	14	
				Canales de comunicación	15	
			Satisfacción con las comunicaciones	Coordinación de actividades	16	
					17	

Fuente: elaboración propia

## Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Motivación

**Estimado colaborador:**

Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su percepción, no existen respuestas buenas ni malas, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

(1) Malo (2) Regular (3) Indiferente (4) Bueno (5) Excelente

<b>CONDICIONES FISICAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Las herramientas y mobiliario de la Financiera me permiten desarrollar mi trabajo con calidad					
2. El ambiente físico de la Financiera es adecuado para realizar un trabajo de calidad					
<b>SALARIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3. El sueldo que proporciona la financiera me permite satisfacer mis necesidades					
4. El sueldo que proporciona la financiera es adecuado para el trabajo que realizo					
<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. Pertenecer a la Financiera me permite asegurar a mi familia económicamente					
6. La Financiera promueve mi progreso laboral					
<b>POLÍTICAS DE LA EMPRESA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. En la Financiera existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos					
8. En la Financiera se premia el trabajo bien hecho					
<b>ESTILO DE SUPERVISIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales					
10. Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador					
<b>RELACIONES ORGANIZACIONALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional					
12. La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la Financiera					
<b>PUESTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. Los puestos en la Financiera se encuentran ubicados por las personas ideales					
<b>TAREAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14. La distribución de tareas en la Financiera es equitativa y justa					
<b>DEBERES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. En la Financiera las funciones y deberes son asignados de acuerdo con los perfiles de puesto					

## Cuestionario: Satisfacción laboral

### Estimado colaborador:

Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo con su percepción, no existen respuestas buenas ni malas, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) muy insatisfecho

<b>BIENESTAR DEL PERSONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la Financiera					
<b>AMBIENTE FISICO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2. Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la financiera					
3. Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo					
<b>SEGURIDAD DE EMPLEO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4. Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la Financiera					
<b>CAPACITACIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la Financiera					
<b>ESTUDIOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la Financiera para llevar estudios en universidades					
<b>ASCENSOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la Financiera					
<b>SISTEMA DE PAGOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8. Me encuentro satisfecho con la política salarial de la Financiera					
<b>RECONOCIMIENTOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la Financiera por el desarrollo de trabajos bien hechos					
<b>PRESTACIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la Financiera					
<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas					
<b>APOYO DEL SUPERVISOR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en la Financiera					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la Financiera					
<b>ACTITUDES HACIA EL TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14. Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo					
<b>HABILIDADES PARA DESARROLLAR SUS LABORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo					
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas					
<b>COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17. Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades					

## Anexo 4. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

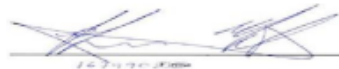
### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Luis Santiago García Merino
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración / Ingeniero de Sistemas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	11
	<b>CARGO</b>	Docente USAT-Investigador
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2021.</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3. 1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Luz Plasencia Alburqueque
	3. 2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> <li>2. Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> <li>3. validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> </ol>	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		



N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	1. Las herramientas y mobiliario de la Financiera me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
02	2. El ambiente físico de la Financiera es adecuado para realizar un trabajo de calidad	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
03	3. El sueldo que proporciona la financiera me permite satisfacer mis necesidades	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
04	4. El sueldo que proporciona la financiera es adecuado para el trabajo que realizo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
05	5. Pertenecer a la Financiera me permite asegurar a mi familia económicamente	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
06	6. La Financiera promueve mi progreso laboral	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
07	7. En la Financiera existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	8. En la Financiera se premia el trabajo bien hecho	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
09	9. Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
10	10. Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
11	11. El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
12	12. La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
13	13. Los puestos en la Financiera se encuentran ubicados por las personas ideales	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
14	14. La distribución de tareas en la Financiera es equitativa y justa	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
15	15. En la Financiera las funciones y deberes son asignados de acuerdo con los perfiles de puesto	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 15 ) D ( 0 )
<b>7.COMENTARIOS GENERALES:</b> Cumple con el estándar	
<b>8. OBSERVACIONES:</b> Ninguna	



Luis Santiago García Merino  
DNI:16799025  
**Juez Experto**

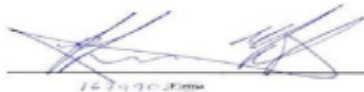


## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Luis Santiago García Merino
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	11
	<b>CARGO</b>	Docente USAT-Investigador
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2021.</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Luz Plasencia Alburqueque
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u> 1. Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021. 2. Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021. 3. Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera del norte del Perú, 2021.	
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>N°</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	1. Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
02	2. Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
03	3. Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

04	4. Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
05	5. Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
06	6. Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la Financiera para llevar estudios en universidades	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
07	7. Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	8. Me encuentro satisfecho con la política salarial de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
09	9. Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la Financiera por el desarrollo de trabajos bien hechos	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
10	10. Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
11	11. Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
12	12. Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
13	13. Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
14	14. Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
15	15. Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
16	16. Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
17	17. Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A ( 17 ) D ( 0 )
7.COMENTARIOS GENERALES: Cumple con el estándar	
8. OBSERVACIONES: Ninguna	



Luis Santiago García Merino  
DNI:16799025  
**Juez Experto**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Antony Esmir Fernández Altamirano
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Maestro en Gestión Pública
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Docencia Universitaria
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Maestro
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	12
	<b>CARGO</b>	Docente USMP – Filia Chiclayo
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2021.</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Luz Plasencia Alburqueque
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL:</u>  Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> <li>2. Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> <li>3. Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> </ol>	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>N°</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	1. Las herramientas y mobiliario de la Financiera me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
02	2. El ambiente físico de la Financiera es adecuado para realizar un trabajo de calidad	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
03	3. El sueldo que proporciona la financiera me permite satisfacer mis necesidades	A ( X ) D ( )

		SUGERENCIAS:
04	4. El sueldo que proporciona la financiera es adecuado para el trabajo que realizo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
05	5. Pertenecer a la Financiera me permite asegurar a mi familia económicamente	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
06	6. La Financiera promueve mi progreso laboral	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
07	7. En la Financiera existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	8. En la Financiera se premia el trabajo bien hecho	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
09	9. Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
10	10. Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
11	11. El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
12	12. La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
13	13. Los puestos en la Financiera se encuentran ubicados por las personas ideales	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
14	14. La distribución de tareas en la Financiera es equitativa y justa	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
15	15. En la Financiera las funciones y deberes son asignados de acuerdo con los perfiles de puesto	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 15 ) D ( 0 )
<b>7.COMENTARIOS GENERALES: OK</b>	
<b>8. OBSERVACIONES: Ninguna</b>	
<b>9.</b>	

Antony Esmir Fernández Altamirano  
Lic. Administración y Abogado  
Reg. ICAL N° 7115  
**Juez Experto**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Antony Esmit Fernández Altamirano
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Maestro en Gestión Pública
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Docencia Universitaria
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Maestro
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	12
	<b>CARGO</b>	Docente USMP – Filia Chiclayo
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2021.</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Luz Plasencia Alburqueque
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u> 1. Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021. 2. Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021. 3. Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera del norte del Perú, 2021.	
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>N°</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	1. Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
02	2. Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
03	3. Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
04	4. Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

05	5. Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
06	6. Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la Financiera para llevar estudios en universidades	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
07	7. Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	8. Me encuentro satisfecho con la política salarial de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
09	9. Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la Financiera por el desarrollo de trabajos bien hechos	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
10	10. Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
11	11. Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
12	12. Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
13	13. Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
14	14. Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
15	15. Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
16	16. Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
17	17. Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 17 ) D ( 0 )
<b>7.COMENTARIOS GENERALES: OK</b>	
<b>8. OBSERVACIONES: Ninguna</b>	



Antony Esmir Fernández Altamirano  
Lic. En Administración y Abogado  
Reg. ICAL N° 7115  
**Juez Experto**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Amílcar Villanueva Calderón
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Docencia Universitaria
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	8
	<b>CARGO</b>	Docente UNT
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2021.</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Luz Plasencia Alburqueque
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL:</u>  Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS:</u>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> <li>2. Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> <li>3. Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera del norte del Perú, 2021.</li> </ol>	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>N°</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	1. Las herramientas y mobiliario de la Financiera me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
02	2. El ambiente físico de la Financiera es adecuado para realizar un trabajo de calidad	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:



03	3. El sueldo que proporciona la financiera me permite satisfacer mis necesidades	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
04	4. El sueldo que proporciona la financiera es adecuado para el trabajo que realizo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
05	5. Pertenecer a la Financiera me permite asegurar a mi familia económicamente	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
06	6. La Financiera promueve mi progreso laboral	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
07	7. En la Financiera existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	8. En la Financiera se premia el trabajo bien hecho	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
09	9. Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
10	10. Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
11	11. El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
12	12. La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
13	13. Los puestos en la Financiera se encuentran ubicados por las personas ideales	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
14	14. La distribución de tareas en la Financiera es equitativa y justa	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
15	15. En la Financiera las funciones y deberes son asignados de acuerdo con los perfiles de puesto	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 15 ) D ( 0 )
<b>7.COMENTARIOS GENERALES:</b> EL instrumento de justiprecia para su medición	
<b>8. OBSERVACIONES:</b> Ninguna	

  
 Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón  
 DNI: 41400923  
**Juez Experto**



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Amílcar Villanueva Calderón
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Docencia Universitaria
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	8
	<b>CARGO</b>	Docente UNT
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una financiera del norte del Perú, 2021.		
<b>3. DATOS DEL TESISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Luz Plasencia Alburqueque
3.2	<b>ESCUELA PROFESIONAL</b>	Administración
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</li><li>2. Establecer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la financiera del norte del Perú, 2021.</li><li>3. Validar la relación entre las dimensiones de la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera del norte del Perú, 2021.</li></ol>
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>N°</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>
01	1. Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
02	2. Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
03	3. Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

04	4. Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
05	5. Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
06	6. Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la Financiera para llevar estudios en universidades	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
07	7. Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	8. Me encuentro satisfecho con la política salarial de la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
09	9. Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la Financiera por el desarrollo de trabajos bien hechos	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
10	10. Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
11	11. Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
12	12. Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
13	13. Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la Financiera	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
14	14. Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
15	15. Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
16	16. Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:
17	17. Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	A ( X ) D ( ) SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A ( 17 ) D ( 0 )
7.COMENTARIOS GENERALES: EL instrumento de justiprecia para su medición	
8. OBSERVACIONES: Ninguna	

  
 Juan Amílcar Villanueva Calderón  
 DNI: 41400923  
**Juez Experto**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLANUEVA CALDERÓN JUAN AMÍLCAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. - CHICLAYO, asesor revisor de la Tesis titulada: **“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA FINANCIERA EN EL NORTE DEL PERÚ, 2022”**, cuya autora es: **PLASENCIA ALBURQUEQUE LUZ ERLITA**, 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 la 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.

CHICLAYO, 3 de marzo del 2022.

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLANUEVA CALDERÓ JUAN AMÍLCAR <b>DNI:</b> 41400923 <b>ORCID</b> 0000-0001-5272-7277	Firmado digitalmente por: VCALDERONJ el 3-03-2022 11:40:53

Código documento Trilce: TRI - 0108386