

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES
DEL ÁREA DE OPERACIONES DE CREDISCOTIA FILIAL
CAJAMARCA, 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

Presentado por:

Bachiller. ABANTO CARRERA OSCAR ERICK

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

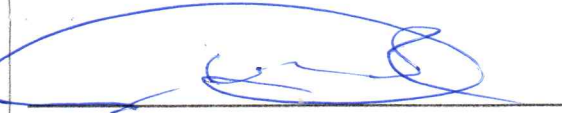

Cajamarca-Perú.

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
ABANTO CARRERA OSCAR ERICK
DNI: 70173456
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Administración – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
Dr. Lic. Adm. Vásquez Ruiz Alejandro
Departamento Académico:
Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
"LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE CREDISCOTIA FILIAL CAJAMARCA, 2022"
6. Fecha de evaluación: 26/01/2025
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 12%
9. Código Documento: trn:oid:::3117:423787614
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DESAPROBADO

Fecha Emisión: 06/02/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
Dr. Lic. Adm. Vásquez Ruiz Alejandro DNI: 17824300	Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS


Escuela Académico Profesional de Administración

APROBACION DE LA TESIS

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 53-2024-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller ABANTO CARRERA OSCAR ERICK denominada:

“LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE CREDISCOTIA FILIAL CAJAMARCA, 2022”

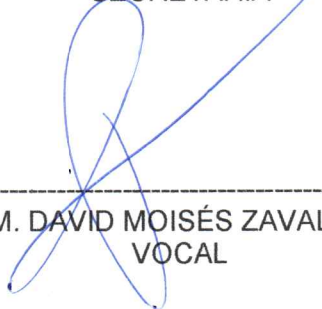
Fecha Sustentación: 22/01/2025



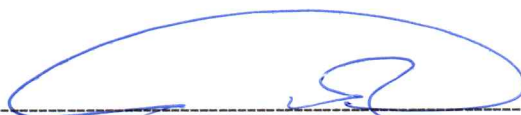
DR. LIC. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA
PRESIDENTE



DRA. LIC. ADM. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES
SECRETARIA



DR. LIC. ADM. DAVID MOISÉS ZAVALA CHIMBOR
VOCAL



DR. LIC. ADM. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios, por las bendiciones recibidas, en mi la vida y la salud para alcanzar mis objetivos.

A mis padres y familia, por el apoyo incondicional y la motivación brindada constantemente.

El autor

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración por impartir sus conocimientos, motivación y experiencia; para lograr concluir mi trabajo de investigación.

A mi Casa Superior de estudios, Universidad Nacional de Cajamarca, por haber aportado en el desarrollo de mis conocimientos y competencias personales y profesionales.

A mi Asesor, Dr. Alejandro Vásquez Ruiz, por su permanente apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO.....	2
ÍNDICE DE CONTENIDOS	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación e importancia.....	15
1.5. Limitaciones de la investigación.....	17
1.6. Delimitaciones de la investigación.....	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes del problema	18

2.2.	Bases teóricas	24
2.3.	Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO III		33
HIPÓTESIS Y VARIABLES		33
3.1.	Hipótesis general.....	33
3.2.	Hipótesis específicas	33
3.3.	Identificación de las variables.....	33
3.4.	Operacionalización de las variables	34
CAPÍTULO IV		35
METODOLOGÍA		35
4.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	35
4.2.	Población de estudio	35
4.3.	Tamaño de la muestra	36
4.4.	Unidad de análisis	36
4.5.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	36
4.6.	Desarrollo de la investigación y su relación a las bases teóricas propuestas.....	38
4.7.	Desarrollo, validez y confiabilidad del instrumento	39
CAPÍTULO V		41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		41
5.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	41

5.2. Contrastación de hipótesis.....	83
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS.....	89
APÉNDICES.....	92
Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica.....	93
Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos de factores motivacionales	94
Apéndice 3. Instrumento de recolección de datos de satisfacción laboral	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable	34
Tabla 2 Población de estudio	36
Tabla 3 Escala de valoración para los factores motivacionales	37
Tabla 4 Escala de valoración para la satisfacción laboral.....	37
Tabla 5 Análisis de fiabilidad: Cuestionario Sobre Motivación Laboral dirigido a los colaboradores del Área de Operaciones de Crediscotia	40
Tabla 6 Análisis de fiabilidad: Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral dirigido a los colaboradores del Área de Operaciones de Crediscotia	40
Tabla 7 Factores motivacionales, en resumen.....	41
Tabla 8 Remuneraciones	43
Tabla 9 Bonos.....	44
Tabla 10 Asignaciones	45
Tabla 11 Beneficios sociales	46
Tabla 12 Reconocimientos	47
Tabla 13 Autonomía.....	48
Tabla 14 Responsabilidad	49
Tabla 15 Políticas de la empresa.....	50
Tabla 16 Relaciones interpersonales	51
Tabla 17 Ambiente físico	52
Tabla 18 Capacitación.....	53
Tabla 19 Equidad	54
Tabla 20 Flexibilidad	55

Tabla 21 Cuadro resumen de la variable “Satisfacción laboral”.....	56
Tabla 22 Naturaleza del trabajo, en resumen	57
Tabla 23 Trabajo retador: adquirir nuevos conocimientos.....	59
Tabla 24 Trabajo retador: aplicación de competencias.....	60
Tabla 25 Posibilidades de crecimiento.....	61
Tabla 26 Condiciones del trabajo, en resumen	62
Tabla 27 Condiciones físicas: espacio de trabajo.....	63
Tabla 28 Condiciones físicas: iluminación	64
Tabla 29 Condiciones físicas: ruido	65
Tabla 30 Condiciones físicas: temperatura	66
Tabla 31 Elementos de trabajo.....	67
Tabla 32 Diseño del lugar	68
Tabla 33 Relaciones interpersonales, en resumen.....	69
Tabla 34 Relación con sus colegas: solución de problemas	70
Tabla 35 Relación con sus colegas: realización de tareas.....	71
Tabla 36 Relación con sus jefes: escuchan sugerencias.....	72
Tabla 37 Relación con sus jefes: solución de conflictos.....	73
Tabla 38 Políticas laborales, en resumen	74
Tabla 39 Políticas: aplicación de código de ética.	75
Tabla 40 Políticas: Promoción de permanencia	76
Tabla 41 Documentos de gestión: aplicables en general.....	77
Tabla 42 Documentos de gestión: referentes para toma de decisiones	78
Tabla 43 Prueba de normalidad.....	83
Tabla 44 Correlación de factores motivacionales y la satisfacción laboral	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resumen de los resultados asociados a la variable: Factores motivacionales.....	42
Figura 2 Gráfica radial sobre la satisfacción laboral.....	57
Figura 3 Naturaleza del trabajo, en resumen.....	58
Figura 4 Condiciones de trabajo, en resumen	62
Figura 5 Relaciones interpersonales, en resumen	69
Figura 6 Políticas laborales, en resumen.....	74

RESUMEN

La investigación buscó determinar cómo influyen los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial de Cajamarca, 2022, se encontró que existe una influencia directa, porque los factores motivacionales al ser calificados en promedio ponderado de 2.5 como “regular”, ha propiciado que la satisfacción alcance un promedio ponderado de 2.6, también “regular”, añadido a ello se usó el método no paramétrico Rho de Spearman, en razón a que la distribución de la muestra no mostraba normalidad y que las variables a analizar son de tipo categóricas. Como resultado se obtuvo una correlación significativa de 0,971, estableciéndose una relación positiva entre las dos variables y ratificada a un 0.05 como nivel de confianza.

La investigación es de tipo correlacional, ya que se realizó con la intención de conocer la relación entre las variables materia de estudio, así mismo, el diseño establecido fue no experimental y de corte transversal. Tuvo como población y muestra de 20 colaboradores del área de operaciones de Crediscotia S.A. y empleó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta compuesta por 13 ítems para los factores motivacionales y 17 ítems para la satisfacción laboral.

El principal resultado fue que el 40% de trabajadores consideran regular la percepción de los factores motivacionales y el 40% también perciben como regular su sentimiento de satisfacción laboral. Ello corrobora la estrecha relación directa entre ambas variables, lo que se detalla a fondo en la presente investigación.

***Palabras clave:** factores motivacionales, satisfacción laboral, correlación, investigación, muestra, técnica.*

ABSTRACT

The aim of the research was to determine how motivational factors influence job satisfaction among employees in the operational area of CREDISCOTIA, Cajamarca branch, in 2022. It found a direct influence, as motivational factors were rated on average as "regular" (2.5), which led to job satisfaction also being rated as "regular" (2.6). The non-parametric Spearman's Rho method was used due to the non-normal distribution of the sample and the categorical nature of the variables. A significant correlation of 0.971 was found, indicating a positive relationship between the two variables, confirmed at a 0.05 confidence level.

The research is correlational and aims to understand the relationship between the variables studied. It used a non-experimental, cross-sectional design with a sample of 20 employees from the Crediscotia S.A. operating area. The study used a questionnaire with 13 items for motivational factors and 17 items for job satisfaction.

The main result showed that 40% of the employees rated their perception of motivational factors as regular and 40% also rated their job satisfaction as regular. This confirms the close direct relationship between the two variables, as detailed in the research.

Keywords: *motivational factors, job satisfaction, correlation, research, sample, technique.*

INTRODUCCIÓN

Las empresas buscan elegir estrategias conducentes a conseguir la efectividad. En este sentido, es fundamental que todos los recursos humanos sean los idóneos enfatizando en los colaboradores como factor clave.

El estudio busca identificar la influencia de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial Cajamarca.

La investigación se desarrolló a través de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Introducción. Se describe la realidad problemática, se formula el problema, los objetivos, la justificación, importancia y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico o referencia, describiéndose los antecedentes, las bases teóricas, las bases conceptuales y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Se desarrolla las hipótesis y variables, describiéndose la hipótesis general, las hipótesis específicas, las variables y la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Se desarrolla la metodología, describiéndose el tipo, diseño, población, muestra, la unidad de análisis, unidad de observación, métodos, técnicas, e instrumentos de recolección de datos, así como las técnicas de procesamiento y análisis de información.

Capítulo V: Se desarrolla el análisis, interpretación y discusión de resultados.

Finalmente se esquematizan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y se presentan los apéndices correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.Descripción de la realidad problemática

Las entidades financieras en general buscan ser más eficientes para ser más más competitivas en el sector financiero, para lo cual lo realizan sus actividades con una serie de estrategias que a juzgar por los resultados no son tan determinantes, esto, debido a que no se enfocan en los aspectos humanos, dentro de los cuales se encuentran los factores motivacionales que traen consigo la satisfacción o insatisfacción laboral.

Los incentivos motivacionales, entendido como los aspectos económicos y no económicos que recibe un colaborador por parte de la organización en la que labora, los mismo que afectan positiva o negativamente en la conducta en general del personal en su centro laboral.

Asimismo, la satisfacción laboral, entendida como el grado de complacencia del personal en su centro laboral.

A pesar de la innegable importancia de estos dos constructos, las organizaciones en general, no dimensionan su valía y se exponen a los efectos negativos que se derivan de ellos, como son: desgano, débiles relaciones interpersonales, falta de identificación, ineficacia, ineficiencia ineficacia, productividad baja y pérdida de posicionamiento.

CREDISCOTIA filial de Cajamarca, es una empresa peruana que atiende a clientes de finanzas y micro finanzas a través de una red de 94 agencias a lo largo de todo el país. Ofrece cuentas de ahorro, créditos de consumo, depósitos a plazo,

garantías de crédito, préstamos de capital de trabajo, financiamiento de inversiones a microempresarios. Forma parte del Grupo Scotiabank en el Perú, siendo controlada finalmente por The Bank of Nova Scotia, grupo canadiense que opera en el sector bancario y de inversiones. La empresa fue constituida en 1994 bajo la denominación "Banco del Trabajo", el que fue adquirido por Scotiabank Perú en 2008, modificando su razón social a CrediScotia.

La empresa tiene algunas falencias administrativas; como son; el desánimo cotidiano, débiles relaciones interpersonales débiles, desmotivación, que se manifiestan en ineficacia e ineficiencia, y baja competitividad en el sector, que afecta a la calidad en la prestación del servicio y que ocasiona algunos reclamos de los clientes que se encuentran en el libro de reclamaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influyen los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial Cajamarca, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la influencia de la dimensión incentivos económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022?

¿Cuál es la influencia de la dimensión incentivos no económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022?

¿Cuál es la relación de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo influyen los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial de Cajamarca, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de la dimensión incentivos económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022.

Determinar la influencia de la dimensión incentivos no económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022.

Identificar la relación de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022.

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. Justificación teórica-científica

La investigación permitirá contribuir al incremento y precisión del conocimiento científico respecto a los factores motivacionales y la satisfacción

laboral; que servirá para mejorar la discusión de la comunidad científica relacionada con estos constructos.

Asimismo, servirán los resultados como antecedente para otras investigaciones relacionados con esta temática.

1.4.2. Justificación práctica

La investigación permitirá a la gerencia de la entidad financiera respecto a los factores motivacionales de los colaboradores, con lo cual se buscará mejorar la satisfacción laboral en CREDISCOTIA S.A., cuyos resultados le servirá como base para elegir estrategias adecuadas para mejorar el estado situacional de ambas variables

1.4.3. Justificación académica

La investigación permitirá el afianzar y precisar de mis saberes adquiridos respecto a los factores motivacionales y la satisfacción laboral y para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.4.4. Importancia de la investigación

Es importante darle la atención necesaria a la satisfacción laboral porque está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Y, sobre todo, porque contribuye a que los trabajadores dentro del área de operación de CREDISCOTIA

S.A no vean el trabajo solo como obligación o para tener recompensas, sino como un entorno que las ayuda a ser más felices.

1.5. Limitaciones de la investigación

La investigación avizora que enfrentará restricciones para el recojo de la información debido a que los colaboradores se encontrarán desarrollando sus labores y por temor a represalias que podría ocasionarles la emisión de sus opiniones.

1.6. Delimitaciones de la investigación

1.6.1. Selección espacial

La presente investigación se realizó en el área de operaciones de la empresa CREDISCOTIA S.A., localizada en Jr. Comercio N° 523, distrito y Provincia de Cajamarca.

1.6.2. Selección temporal

La investigación estudió el año 2022.

1.6.3. Selección temática

La investigación estudió los factores motivacionales (incentivos económicos y no económicos) y la satisfacción laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A Nivel Internacional

Hernández Jaimes et al. (2024) en el artículo de investigación titulado “*Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*”, se plantearon como propósito determinar si la satisfacción laboral influía o no en el rendimiento dentro de un grupo de empleados del sector bancario en México; para ello plantearon una investigación de tipo cuantitativa, con un enfoque correlacional y transversal en distintas sucursales del estado de Morelos en México; la muestra obtenida fue de 208 empleados, a los cuáles se les aplicó el instrumento sobre satisfacción laboral desarrollado por Warr, Cook y Wall (1979) y la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al (2013). Los resultados indicaron que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento, y mención importante es que se identificaron diferencias notables en los empleados mayores de 51 años, que fueron los que alcanzaron mayores niveles de satisfacción y rendimiento respecto de otros grupos.

Paredes Floril & Bustamante Villegas (2021) en su artículo de investigación titulado “*Gestión del talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil*”, consideraron como objetivo el establecer la conexión existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los bancos con mayor capital financiero de la ciudad de Guayaquil. Para ello plantearon una investigación

de tipo cualitativa y usaron un método inferencial con un diseño descriptivo – Correlacional. Para el desarrollo de la dicha investigación, se usó un cuestionario el cuál se aplicó a una muestra de 370 empleados de los distintos bancos de la ciudad; para posteriormente obtener como resultado en la prueba chi-cuadrado un valor $p < 0.05$. y por otra parte en el análisis factorial confirmatorio, se establecieron estimaciones factoriales de variables cuyos valores absolutos fueron de > 0.3 , lo que llevó a obtener como resultado que la conexión entre la gestión de talento humano y satisfacción laboral es directamente proporcional. Esto, llevó a concluir que las variables y dimensiones de la satisfacción laboral están notablemente influenciadas por las variables y dimensiones de la gestión del talento humanos y por tanto toda organización debe contar con herramientas de gestión del talento que permitan brindar satisfacción y promover una cultura eficiente y pacífica capaz de enfrentar los retos y dinamismo que muestra el mercado.

Tamayo-Noroña & Moreno-Gavilanes (2023) en el artículo de investigación titulado: “*Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021*”, se plantearon como objetivo determinar si las habilidades, la motivación y las oportunidades de participación de los empleados han contribuido en el desempeño que realizan dentro de las entidades financieras cooperativas. Para ello, utilizaron un método con un enfoque cuantitativo según la recolección y análisis de datos obtenidos a través de la aplicación de encuestas hacia los colaboradores de las entidades para posteriormente determinar la correlación existente entre las variables del modelo AMO y el nivel de desempeño laboral. El instrumento usado fue el cuestionario y se identificó a seis unidades financieras, dentro de las cuáles se

escogió una muestra probabilística por estratificación que incluyó 17 colaboradores del sexo masculino y femenino mayores de 27 años, de nivel académico superior. Una vez aplicado el estudio se obtuvo como resultados en cuanto al componente de motivación y habilidades un nivel de correlación del 86% con un nivel óptimo de desempeño laboral y satisfacción en la organización financiera.

2.1.2. A Nivel Nacional

Severino (2020) en su tesis titulada: “*Motivación laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de MI BANCO, Motupe, 2020*”. Se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe, con un diseño de investigación de corte transversal y no experimental, de nivel descriptivo-correlacional usando el instrumento del cuestionario, la técnica de la encuesta que se aplicó a una muestra de 80 colaboradores y concluye que: existe una cor fuerte moderada entre las variables, por lo cual se concluye que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe. Se evidencia que el 57% de los colaboradores encuentra un nivel alto de motivación, mientras que el 43% de los colaboradores encuentra un nivel medio de motivación laboral. Se evidencia que el 73% de los colaboradores encuentra un alto grado de satisfacción laboral, mientras que el 27% de los colaboradores encuentra un grado medio de satisfacción laboral. La dimensión factores higiénicos afecta positivamente la satisfacción laboral. Asimismo, se evidencia que el 73% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión factores higiénicos. La dimensión factores motivacionales afecta negativamente la satisfacción laboral, siendo los aspectos

salariales, uno de los principales contribuyentes a tener un nivel bajo de satisfacción.

Plasencia (2022) en su tesis titulada: “*Motivación laboral y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022*”, se planteó el objetivo de 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.

Diaz Robles y Palacios Ruesta (2023), en su tesis titulada “*Satisfacción laboral y productividad en una entidad bancaria, Lima 2023*”, tesis de licenciatura, se propusieron como objetivo determinar la manera en que la satisfacción laboral se

relaciona con la productividad en una entidad bancaria de Lima. Para esto, realizaron una investigación de tipo básica, no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional; la cual tuvo como población a 45 colaboradores y como muestra a 40 de ellos; a los cuáles se les aplicó una encuesta con escala Likert; para posteriormente analizar los datos utilizando estadística inferencial. Una vez analizados los datos se obtuvo como resultados una correlación positiva moderada, la que determinó una relación importante entre las dimensiones de los beneficios laborales y la productividad en la entidad bancaria. Ante ello, se recomendó establecer programas de reconocimiento y compensación de remuneraciones con el fin de lograr altos niveles de compromiso y satisfacción laboral.

2.1.3. A Nivel Local

Carmona (2019) en su tesis titulada *“El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación “1” Cajamarca”*, tesis de maestría, se planteó como objetivo estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Banco de la Nación en Cajamarca, debido a que la percepción de estas dos variables deben ser estudiadas acorde a cada ambiente laboral en particular. Para ello planteó una investigación aplicada, de nivel correlacional y con un diseño descriptivo no experimental, posteriormente en el desarrollo de la misma, aplicó dos cuestionarios, el primero de ellos relativo al Clima Organizacional y sus dimensiones y el segundo alusivo a la Satisfacción Laboral con sus respectivas dimensiones, a una muestra de 30 trabajadores, coincidente con la Población. Los datos obtenidos fueron evaluados estadísticamente para obtener el estadígrafo Chi-Cuadrado, cuyo nivel (26.92), confirmó la existencia de una correlación entre las dos variables analizadas y que,

como consecuencia de mejorar el clima organizacional, se puede impactar significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. La autora recomienda mejorar el clima organizacional ya que el mismo tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral, además de implementar incentivos que aumenten la motivación, mejoren el clima organizacional y por tanto eleven la satisfacción laboral en los trabajadores de la entidad financiera estudiada.

Valencia & Lozano (2023) en su Tesis titulada “*Factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca 2023*”, se propusieron como objetivo establecer los factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, para ello plantearon una investigación de tipo cuantitativa, aplicada y de nivel descriptivo, la cual contó con un diseño no experimental y de corte transversal. Como instrumento usaron la encuesta, la cual fue aplicada a 53 colaboradores entre directivos y personal de mando medio. Como resultados de esta investigación obtuvieron que los factores determinantes de la satisfacción laboral son el reconocimiento con una media de 3.85, las relaciones interpersonales con una media de 3.70 y la relación con la autoridad con una media de 3.64. Finalmente, los autores recomiendan reestructurar los documentos normativos de la entidad, los cuáles deben ajustarse a las funciones y actividades acorde al sistema financiero y evaluar las escalas salariales las que deben mostrar coherencia y establecer programas de convivencia interna, los que ayuden a garantizar una satisfacción laboral óptima en la entidad financiera.

Tafur & Chávez (2023) en su tesis titulada “*La gestión de Recursos Humanos y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito*

del Perú-BCP, Agencia Comercio, Cajamarca 2023”, tesis de licenciatura, se propusieron como objetivo determinar el nivel de influencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito – BCP, agencia el Comercio, Cajamarca 2023; para ello realizaron una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, además de utilizar un método inductivo, deductivo. El estudio contó con una muestra de 35 colaboradores a los que se les aplicó una encuesta, obteniendo como resultados que la provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoría de recursos humanos tienen una relación positiva con la satisfacción laboral y además como resultado principal encontraron que la gestión de recursos humanos tienen un nivel de relación considerable en la satisfacción laboral dentro de la entidad financiera analizada, ello apoyado con un valor rho de Spearman de 0,876 mostrando una correlación positiva, ayudando a comprender aún más la satisfacción laboral y su importancia dentro del desempeño del trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Factores motivacionales

2.2.1.1. Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo

de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

a. Factores Higiénicos

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene

Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.

Política de la empresa y su organización: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.

Relaciones con los compañeros de trabajo: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.

Ambiente físico: El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.

Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.

Status: El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.

Seguridad laboral: Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.

Crecimiento, madurez y consolidación: Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño, esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario, la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera.

b. Factores de motivación

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Factores de motivación

Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.

Independencia laboral y responsabilidad: Radica en el ámbito laboral, el en trabajo, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador.

2.2.1.2. Teoría de la satisfacción de Locke y Lawler

La teoría de Lawler sostiene que la satisfacción laboral es efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. Con esta concepción pone de manifiesto la importancia de perseguir la satisfacción del empleado como medio para lograr mejores resultados y agilizar las organizaciones. Los empleados trabajan en pro de resultados económicos y psicológicos (extrínsecos e intrínsecos). Es lo que nos hace

avanzar y trabajar día a día. Ahora bien, dichas recompensas de por sí no marcan la satisfacción pues en la mente humana juegan muchas variables distintas que moldean la moral y la motivación.

La teoría de Locke a priori es más cercana a la realidad pues la insatisfacción puede surgir, aunque se cobre y se tenga las mismas ventajas que el resto de compañeros si realmente no hemos alcanzado nuestro objetivo psicológico.

Según ambos autores, los trabajadores realizan una comparación entre dos factores subjetivamente influenciados. Lawler y Locke opinan que el primero (llamémosle A) parte de la comparación que se produce entre lo que recibimos (No solo económicamente pues también entran los factores intrínsecos) y los resultados que se obtiene en el trabajo.

Las diferencias entre los autores se producen al hablar del segundo factor (de comparación) pues mientras uno defiende la teoría de la equidad (comparamos nuestro factor A con el de los demás compañeros de nuestro Rango, que sería "B") Locke piense que lo enfrentamos a nuestros deseos y aspiraciones.

2.2.1.3. Definición de Factores motivacionales

Robbins (2014). Señala que involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento personal, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que dependen de las tareas que el individuo realiza y el aprendizaje es la fuente principal para lograr el desarrollo de la persona y la organización.

Chiavenato (2015), señala que son factores motivacionales internos y externos, ya que estos pueden llegar a determinar el comportamiento de la persona y como este se relaciona en su desempeño laboral.

2.2.1.4. Dimensiones de los factores motivacionales

a. Dimensión 1: Incentivos económicos

Esta motivación se deriva de factores externos al trabajador. El sueldo, los beneficios laborales o los premios son solo algunos ejemplos que ilustran cómo la empresa puede tomar medidas ajenas a sus trabajadores para aumentar su Interés laboral.

Sus Indicadores son: Remuneraciones, bonos, asignaciones y beneficios sociales.

b. Dimensión 2: Incentivos no económicos

Este elemento de motivación se deriva de la satisfacción interna de la persona y tiene que ver con sus logros y sus aspiraciones individuales. Aunque esta motivación se da a nivel personal, la empresa puede influir en ella al reconocer el buen desempeño de sus trabajadores y al ofrecer tareas y labores que se adecuen al perfil y las capacidades de un empleado en particular.

Sus indicadores son: Reconocimiento, autonomía, responsabilidad, Políticas de la empresa, Relaciones interpersonales, ambiente físico, supervisión, status, autonomía, capacitación, equidad y flexibilidad.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.1.1. Definiciones de satisfacción laboral

Hellriegel (2014), lo define como el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de sus características.

Robbins (2014), señala que es la actitud general de la persona hacia su trabajo.

Chiavenato (2015), sostiene que la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran gratificación o insatisfacción en su trabajo.

2.2.1.2. Importancia de la satisfacción laboral

Hellriegel (2014), establece que la satisfacción laboral es un estadio que manifiestan los colaboradores cuando perciben que las gestiones que realiza la organización y se enfocan en preservación del cuidado físico y mental de los colaboradores.

Chiavenato (2015), señala que es la actitud general de la persona hacia su trabajo, los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

Robbins y Judge (2016) establece que el rastreo de los niveles de satisfacción laboral debe ser seguido por las áreas de gestión de personas con el fin de identificar en todo momento las percepciones que tienen los colaboradores con respecto a la gestión de diferentes elementos. Entre estos elementos se tienen el grado de liderazgo y los diferentes recursos que ejecuta la organización, indicando además que cuando las organizaciones logran ciertos niveles de satisfacción en sus colaboradores se puede incrementar con creces el desempeño laboral de los colaboradores, incrementado las motivaciones y las formas de realizar el trabajo, orientado todo sentido a una mejora significativa.

2.2.1.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Danton (2014), describe a las dimensiones siguientes:

a. Dimensión 1: Naturaleza del trabajo

Chiavenato (2015), señala que la naturaleza del trabajo material o corporal, reside en las Facultades físicas del hombre; mientras que la naturaleza del trabajo inmaterial o espiritual estriba en las Facultades intelectuales. Puede, decirse, que la naturaleza del trabajo es corpórea e incorpórea, según que emane del esfuerzo muscular o del esfuerzo mental del hombre.

Sus indicadores son: Trabajo retador y posibilidades de crecimiento.

b. Dimensión 2: Condiciones de trabajo

Chiavenato (2015), afirma que las condiciones del trabajo, en cuanto a lo físico, son una exigencia que puede presentarse a los trabajadores, puesto que los lugares insalubres, iluminación degradante, hacinamiento innecesario, olores pestilentes, basura o montones, etc., han dejado de ser el común denominador y hoy son elementos diferenciados de excelencia laboral.

Sus indicadores son: condiciones físicas, elementos de trabajo y diseño del lugar.

c. Dimensión 3: Relaciones interpersonales

Chiavenato (2015), afirma que; las relaciones interpersonales es la interacción entre dos o más personas en forma autentica con habilidades para comunicarse efectivamente y escuchar, la solución de conflictos. En toda relación interpersonal intervienen la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente.

Sus indicadores son: con los colegas y con los jefes.

d. Dimensión 4: Políticas laborales

Chiavenato (2015), indica que las políticas laborales son directrices para la toma de decisiones. Una vez establecidas, cada vez que haya que tomar una decisión no será necesario comenzar desde el principio otra vez. Las políticas reflejan la “personalidad” de la compañía. El tono y el lenguaje utilizados para los enunciados de las mismas serán percibidos como una política de la actitud de la administración hacia los empleados. Además, las políticas del personal también definen las conductas que la compañía espera de los trabajadores.

Sus indicadores son: Políticas y documentos de gestión

2.3. Definición de términos básicos

Ausentismo

Se denomina como ausentismo a las inasistencias de un individuo al lugar en el cual debían estar presente porque tenía que cumplir con una obligación contraída o desarrollar una función.

Conducta

Es la actuación de un sujeto frente a determinados estímulos internos o externos.

Eficacia

Se refiere al logro de los objetivos planeados por un organismo social.

Eficiencia

Grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo.

Expectativas

Es lo que una persona espera recibir y que está marcada por su deseo personal de acuerdo a lo que comunicaron o piensa.

Factores motivacionales

Conjunto de aspectos que incentivan al personal en el desarrollo de sus actividades laborales en su centro de trabajo.

Insatisfacción

Se trata de un sentimiento muy humano que puede estar contextualizado en ámbitos muy concretos: en el plano laboral una persona puede sentirse de este modo cuando tiene un trabajo precario.

Satisfacción laboral

Sentimiento de complacencia que tienen los colaboradores en su centro laboral.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

Los factores motivacionales influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial Cajamarca, 2022.

3.2. Hipótesis específicas

La dimensión incentivos económicos de los factores motivacionales influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022.

La dimensión incentivos no económicos de los factores motivacionales influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022.

Los factores motivacionales se relacionan directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022.

3.3. Identificación de las variables

Variable Independiente

Factores motivacionales.

Variable Dependientew

Satisfacción laboral.

3.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Factores Motivacionales	Conjunto de aspectos que incentivan a los colaboradores en su centro laboral. (Hellriegel ,2014)	Elementos. económicos y no económicos que afectan positiva o negativamente al personal en su trabajo.	Factores económicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneraciones ▪ Bonos ▪ Asignaciones ▪ Beneficios sociales 	Instrumento: Cuestionario
			Factores no económicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento ▪ Autonomía ▪ Responsabilidad ▪ Políticas de la empresa ▪ Relaciones interpersonales ▪ Ambiente físico ▪ Capacitación ▪ Equidad ▪ Flexibilidad 	
Satisfacción laboral	Estado emocional placentero o positivo resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales. (Locke & Latham, 1990)	Actitud efectiva del trabajador hacia su empleo, resultante de la interacción dinámica entre las necesidades humanas y las condiciones laborales.	Naturaleza del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo retador ▪ Posibilidades de crecimiento 	
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones físicas ▪ Elementos de trabajo ▪ Diseño del lugar 	
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con sus colegas ▪ Con los jefes 	
			Políticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas ▪ Documentos de gestión 	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Según el nivel o alcance, la presente investigación es correlacional ya que tal como señala Hernandez & Mendoza (2018), este tipo de investigaciones tienen como finalidad conocer el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Es así que la presente investigación tiene como objetivo determinar el grado de influencia de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CrediScotia – Filial Cajamarca.

4.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y de corte transversal, ya que no se realizó una manipulación deliberada de las variables (factores motivacionales y satisfacción laboral), sino que se observaron a través de los datos recopilados en su ambiente natural para posteriormente ser analizados; así mismo se estableció la influencia entre las variables en un determinado momento de tiempo, en este caso el año 2022.

4.2. Población de estudio

La población de estudio para ambas variables está conformada por los 20 colaboradores que laboran en el área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. de Cajamarca.

Tabla 2

Población de estudio

Nº	Personal	Cantidad
1	Gerente	01
2	Supervisores	02
3	Ejecutivos de cobranza	04
4	Ejecutivos de crédito	13
	Total	20

Nota. Descripción de la población de estudio. Fuente: Data de la empresa.

4.3. Tamaño de la muestra

La muestra debido a que la población es pequeña, tanto para los factores motivacionales y la satisfacción laboral. es no probabilística y está conformada por los 20 colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. de Cajamarca

4.4. Unidad de análisis

La investigación tiene como unidad de análisis al área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. de Cajamarca.

4.5. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

4.5.1. Método, instrumento y técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó un método inferencial, a través de un análisis descriptivo, a través de figuras estadísticas las cuáles permitieron observar el nivel de incidencia de las distintas dimensiones de las variables. Así mismo se empleó un análisis no paramétrico usando el coeficiente de correlación de Spearman el cuál determinó el nivel de correlación existente entre las variables analizadas.

En cuanto a los instrumentos, se han usado los siguientes:

El cuestionario: Es el instrumento más utilizado para recolectar datos, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Bourke, Kirby y Doran (como se citó en Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

Las técnicas utilizadas en la presente investigación son:

Cuestionario sobre motivación laboral dirigida a los colaboradores del área de operaciones de CrediScotia.

Cuestionario sobre satisfacción laboral dirigida a los colaboradores del área de operaciones de CrediScotia.

4.5.2. *Técnicas de procesamiento de la información*

Los datos obtenidos en la presente investigación se procesaron usando el programa IBM SPSS Statistics 29.0 y Minitab 21.3, a través de los cuáles se crearon las tablas y figuras y se obtuvieron los estadígrafos y la medida de correlación.

El análisis e interpretación de las tablas y figuras obtenidas se realizó por cada ítem, en función de las variables de la investigación.

Para el análisis y la interpretación se tomó en cuenta la siguiente escala de valoración:

Tabla 3

Escala de valoración para los factores motivacionales

Desfavorables		Regular	Favorables	
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
1% – 35%		36% - 70%	71% – 100%	

Tabla 4

Escala de valoración para la satisfacción laboral

Baja		Regular	Alta	
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
1% – 35%		36% - 70%	71% – 100%	

Finalmente, la discusión se llevó a cabo contrastando los resultados obtenidos en la presente investigación, con los resultados obtenidos en cada uno de los antecedentes analizados en el presente trabajo.

4.6. Desarrollo de la investigación y su relación a las bases teóricas propuestas

En el desarrollo de las bases teóricas propuestas, se consideraron dos teorías, estas responden al acervo científico y académico más consolidado sobre las variables que se discuten en el presente trabajo de investigación, siendo que, en primer lugar la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, se relaciona a la comprensión de los factores motivacionales del empleado, es entonces que a partir de ella se establecen los indicadores que darán lugar al instrumento de investigación y análisis de datos, definiendo entre otros a aquellos vinculados al sueldo y los beneficios, la política de la empresa y su organización, la relación con los compañeros de trabajo, el ambiente física y la supervisión, además del estatus, la seguridad laboral y el crecimiento, madurez y consolidación; para finalizar con aquellos vinculados también a los logros y reconocimiento.

Por otra parte, la teoría de la satisfacción de Locke y Lawer, ayudaron a comprender específicamente el componente relacionado a la variable de la satisfacción laboral, ayudando a plantear los principales indicadores relacionados a ella, siendo así, a partir de esta teoría es que se definen los indicadores asociados, divididos entre Naturaleza del trabajo, condiciones del mismo, relaciones interpersonales y políticas laborales; coincidiendo con Lawler respecto a que los empleados trabajan en pro no solamente de resultados económicos, sino también de resultados psicológicos.

4.7. Desarrollo, validez y confiabilidad del instrumento

En la presente investigación se han utilizado dos instrumentos para la recolección de datos, siendo uno de ellos el Cuestionario Sobre Motivación Laboral dirigido a los colaboradores del Área de Operaciones de Crediscotia (Apéndice 2); a través del cual se pudieron recolectar los datos sobre la percepción de los trabajadores en cuanto a los indicadores que componían la variable Motivación Laboral y por otra parte, también se usó un cuestionario sobre la Satisfacción Laboral dirigido a los colaboradores del Área de Operaciones de Crediscotia; el mismo que sirvió para analizar la percepción de los trabajadores en cuanto a los indicadores que componen la variable Satisfacción Laboral, (Apéndice 3).

Es así que, con el fin de llevar a cabo la presente investigación, se extrajo información del personal de dicha área, procediendo a aplicar dichos cuestionarios a los 12 colaboradores que se constituían en el área, basando la distribución de ítems en el desarrollo teórico realizado por los distintos autores que sustentan la presente investigación.

4.7.1. Confiabilidad del instrumento

Para medir la confiabilidad de los instrumentos aplicados, se usa el Coeficiente Alfa de Cronbach, que tal como define Hernández & Mendoza (2018) es una medida de coherencia o consistencia interna, el cual estima la confiabilidad del instrumento. A continuación, se procederá a analizar dicho coeficiente para cada uno de los instrumentos.

Tabla 5

Análisis de fiabilidad: Cuestionario Sobre Motivación Laboral dirigido a los colaboradores del Área de Operaciones de CrediScotia

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,926	13

El valor Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.926, lo cual muestra un nivel de consistencia interna sumamente elevado, tal como muestra la Tabla 5, basada en el análisis realizado en el Software Estadísticos SPSS. Por ende, este instrumento es apto para ser aplicado a los colaboradores de la empresa teniendo certeza en que proveerá de información útil y confiable a la presente investigación.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad: Cuestionario sobre la Satisfacción Laboral dirigido a los colaboradores del Área de Operaciones de CrediScotia

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,895	17

El valor Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.895, lo cual muestra un nivel de consistencia interna sumamente elevado, tal como muestra la Tabla 6, basada en el análisis realizado en el Software Estadísticos SPSS. Por ende, este instrumento es apto para ser aplicado a los colaboradores de la empresa teniendo certeza en que proveerá de información útil y confiable a la presente investigación al igual que el primer cuestionado evaluado.

Por tanto, la confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados en la presente investigación quedan acreditados.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Análisis, interpretación de resultados

A continuación, se procedió a analizar los datos obtenidos posterior a la aplicación de las encuestas en el área de operaciones de CrediScotia filial Cajamarca.

5.1.1.1. Variable 1: Factores motivacionales

En primer lugar, se analizarán los factores motivacionales, los resultados se evaluaron a través de la ponderación de los resultados obtenidos para obtener una visión general de esta variable, la cual se presenta en resumen a continuación:

Tabla 7

Factores motivacionales, en resumen

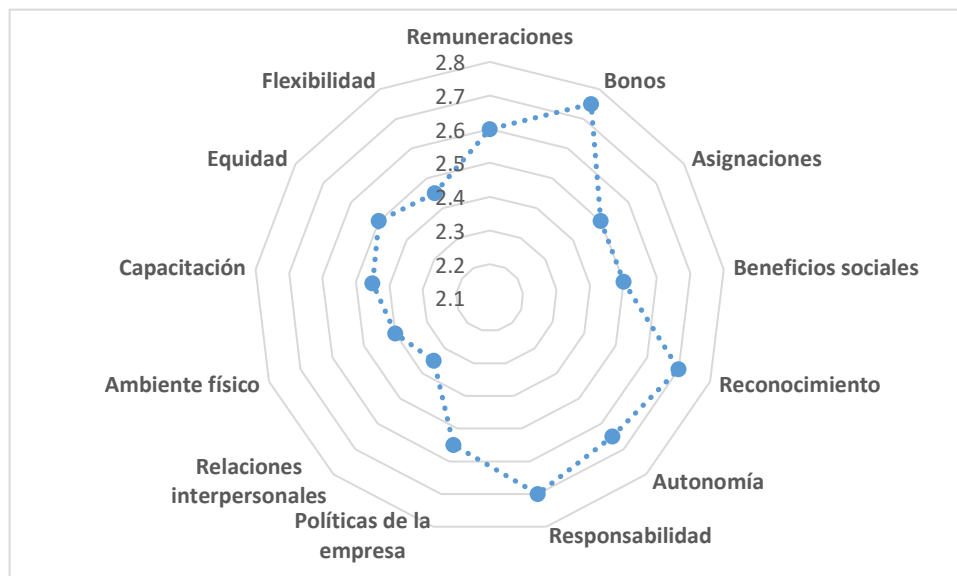
Dimensiones	Promedio Ponderado	Escala
Factores económicos		
Indicador: Remuneraciones	2.6	A veces
Indicador: Bonos	2.8	A veces
Indicador: Asignaciones	2.5	A veces
Indicador: Beneficios sociales	2.5	A veces
Factores no económicos		
Indicador: Reconocimiento	2.7	A veces
Indicador: Autonomía	2.7	A veces
Indicador: Responsabilidad	2.7	A veces
Indicador: Políticas de la empresa	2.6	A veces

Indicador: Relaciones interpersonales	2.4	Casi Nunca
Indicador: Ambiente físico	2.4	Casi Nunca
Indicador: Capacitación	2.5	A veces
Indicador: Equidad	2.5	A veces
Indicador: Flexibilidad	2.5	A veces
Promedio	2.5	A veces

Nota. Resumen de los resultados de la variable “Factores motivacionales”, se hace incidencia en que se determinó que en general, los trabajadores los perciben como regulares dentro de la organización. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Figura 1

Resumen de los resultados asociados a la variable: Factores motivacionales



Nota: Diagrama radial en el que se muestra los factores motivacionales y su percepción por parte de los trabajadores; siendo que los valores mínimo y máximo van de 2.1 a 2.8 colocándose dentro de la calificación desfavorable a regular. Fuente: Extraído de la tabla 5

Interpretación

Respecto a la evaluación de los factores motivacionales se observa que gran parte de estos están distantes de alcanzar el nivel óptimo, siendo que la equidad, flexibilidad, capacitación, ambiente físico, relaciones interpersonales y beneficios

personales han alcanzado los valores más bajos, situándose dentro de los regular (a veces). Ello denota que aún falta implementar políticas y acciones concretas orientadas a mejorar las dimensiones respecto al factor motivación. Para ello también es importante continuar con el análisis específico de cada una de estas dimensiones, con el fin de observar a mayor detalle la percepción que tienen los colaboradores.

Indicador 1: Remuneraciones

Tabla 8
Remuneraciones

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	15.0
Casi nunca	6	30.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación del indicador remuneraciones, se puede observar que el 85% de empleados considera regular o desfavorable respecto a si se otorga una remuneración justa y equitativa. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador remuneraciones de la dimensión factores económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 40% considera que "a veces" se reconoce una remuneración adecuada, lo que, a juzgar por la escala de

valoración adoptada para la investigación, esto se traduce en un nivel regular respecto de dicho indicador.

Esta situación denota un descontento que debe impulsar a los funcionarios de la entidad financiera a tomar medidas urgentes para mejorar la percepción de esta importante dimensión.

Indicador 2: Bonos

Tabla 9

Bonos

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	15.0
Casi nunca	5	25.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	2	10.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación del indicador bonos, se puede observar que el 80 % de colaboradores consideran desfavorables o regulares los bonos por reconocimiento otorgados por la entidad financiera. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador bonos de la dimensión factores económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 40% percibe que solo "a veces" se reconoce una remuneración adecuada, lo que, acorde a la escala de valoración

desarrollada para esta investigación refleja una implementación regular respecto a esta dimensión.

Esta situación contribuye por tanto a una percepción poco sólida respecto a la recompensa sobre el rendimiento de los trabajadores, siendo importante optar por la implementación de políticas que ayuden a cambiar dicha perspectiva.

Indicador 3: Asignaciones

Tabla 10

Asignaciones

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	4	20.0
Casi nunca	5	25.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación del indicador “Asignaciones”, en el que se puede observar que el 90 % de trabajadores consideran desfavorables o regulares las asignaciones otorgadas por la entidad financiera. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador asignaciones de la dimensión factores económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 45% percibe que solamente "a veces" se le reconoce una remuneración adecuada, denotando acorde a la escala de

valoración adoptada para la investigación una percepción regular respecto a esta dimensión.

Por tanto, considerando que las asignaciones laborales son importantes debido al impacto que generan como parte de la motivación en el empleado, es recomendable que se tomen medidas en cuanto a la mejora de la percepción del mismo.

Indicador 4: Beneficios sociales

Tabla 11

Beneficios sociales

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	4	20.0
Casi nunca	5	25.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación del indicador beneficios sociales, en el que se muestra que al menos un 90% de trabajadores no consideran que la entidad financiera analizada otorgue beneficios sociales de acuerdo a ley. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador beneficios sociales de la dimensión factores económicos de la variable: factores motivacionales en Crediscotia, en resumen; el 45% afirmó que "a veces" se reconoce un otorgamiento de beneficios sociales, lo que acorde a la escala

establecida en la presente investigación tiene una percepción regular dentro de los empleados.

Esta situación realmente debe tomarse en cuenta por la relevancia que tienen los beneficios en la dimensión de Factores Económicos, lo cual influirá notablemente en la motivación de los empleados, considerando que la percepción de que estos no se otorgan generará un problema aún mayor en el largo plazo. Siendo así se deberían tomar medidas para que los empleados puedan mejorar dicha perspectiva en cuanto al Factor Económico.

Dimensión 2: Factores no económicos

Indicador 1: Reconocimientos

Tabla 12

Reconocimientos

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	15.0
Casi nunca	4	20.0
A veces	10	50.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación del indicador reconocimientos, se puede observar que el 85% de trabajadores considera regular o desfavorable el reconocimiento de la entidad por las labores sobresalientes realizadas. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador reconocimientos de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 50% percibe que “a veces”

se siente reconocido adecuadamente. Lo que, traducido en la escala tomada para la presente investigación, da una percepción regular en cuanto a este factor.

Esta situación pone en evidencia problemas que deben ser atendidos de manera que el colaborador renueve su impresión en cuanto a sentirse reconocido, provocando posteriormente un sentimiento de satisfacción que lo mantenga altamente motivado.

Indicador 2: Autonomía

Tabla 13

Autonomía

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	15.0
Casi nunca	5	25.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación del indicador autonomía, se puede observar que el 75% de trabajadores consideran desfavorable o regular la asignación de responsabilidades adecuadas para el trabajo en la entidad financiera analizada. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador autonomía de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en Crediscotia, en resumen; el 45% percibe que solo "a veces" se promueve la autonomía para el desarrollo de las labores, esto, acorde a la

escala usada en la presente investigación se traduce en una sensación regular en cuanto a este factor.

Siendo así, la percepción regular de este factor debe ser tomada en cuenta al momento de modificar la forma en que se realiza el trabajo y las interacciones que se dan en el mismo, con el objetivo de que los colaboradores puedan sentir mayor autonomía en el desarrollo de sus actividades laborales en la organización.

Indicador 3: Responsabilidad

Tabla 14

Responsabilidad

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	15.0
Casi nunca	4	20.0
A veces	10	50.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación del indicador responsabilidad, se puede observar que al menos el 85% de los empleados consideran desfavorables o regulares, la forma en que se asigna responsabilidades en el trabajo. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador responsabilidad de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 50% cree que solo "a veces" se le asigna responsabilidades adecuadas para el desempeño de su trabajo, esto se traduce en una percepción regular en cuanto a la creencia de estar ejerciendo las responsabilidades adecuadas en su puesto.

La situación presentada, al evaluar la asignación de responsabilidades y la percepción de la misma en los trabajadores, denota una conformidad muy baja en cuanto al acogimiento de sus funciones, lo que va a repercutir en la motivación de los mismos al realizarlas, ya que no las perciben como adecuadas; ante esto se recomienda tomar acciones con el fin de que los colaboradores acojan mejor las responsabilidades encomendadas durante su trabajo.

Indicador 4: Políticas de la empresa

Tabla 15

Políticas de la empresa

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	4	20.0
Casi nunca	5	25.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación del indicador “políticas de la empresa”. Se puede observar que el 85% de trabajadores considera desfavorable o regular las políticas para el trabajo vigentes en la entidad financiera analizada. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador política de la empresa de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solamente "a veces" la empresa cuenta con políticas adecuadas para el trabajo, lo que acorde a la escala usada en la investigación se califica como “regular”.

En cuanto a ello, cabe mencionar que las políticas relacionadas al entorno laboral son muy importantes, ya que estas van a contribuir en la mejora de la motivación y el rendimiento de los colaboradores; por tanto, al encontrarlas en una percepción regular frente a estos últimos, deben tomarse medidas adecuadas garantizando una adecuada política laboral acorde a las necesidades del trabajador.

Indicador 5: Relaciones interpersonales

Tabla 16

Relaciones interpersonales

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	5	25.0
Casi nunca	6	30.0
A veces	7	35.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador “Relaciones interpersonales”, se puede observar que el 90% de trabajadores considera desfavorable o regular las relaciones interpersonales en su trabajo. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador relaciones interpersonales de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 35% cree que solo "a veces" se fomenta relaciones adecuadas en el trabajo, lo que acorde a la escala utilizada en el presente trabajo, tiene una valoración de “regular”.

Esta situación pone en evidencia que las relaciones interpersonales dentro de la organización no son las mejores; ello entonces amerita que la empresa realice ajustes en cuanto a mantener un clima laboral estable, que denote compañerismo y fomente el desarrollo de relaciones óptimas a nivel del equipo de colaboradores.

Indicador 6: Ambiente físico

Tabla 17

Ambiente físico

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	5	25.0
Casi nunca	5	25.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación sobre el indicador “ambiente físico”, se puede observar que el 90% de trabajadores considera desfavorable o regular el ambiente físico dónde desempeña sus actividades. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador ambiente físico de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que "a veces" la empresa otorga un ambiente físico adecuado para el trabajo, lo que, en la escala usada en la presente investigación, tiene una valoración de “regular”.

A tenor de esto, se puede establecer que la empresa debe mejorar sus ambientes laborales, de forma que los empleados tengan una mejor percepción de estos y también un adecuado desempeño de sus funciones.

Indicador 7: Capacitación

Tabla 18

Capacitación

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	4	20.0
Casi nunca	6	30.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador “capacitación”, en este se puede observar que el 90% de los colaboradores considera desfavorable o regular el programa de capacitación ofrecidos por la entidad financiera analizada. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador capacitación de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo "a veces" la empresa se preocupa por la capacitación de sus colaboradores, lo que acorde a la escala de valoración usada en la investigación deja al factor con una calificación de “regular”.

Esta percepción muestra que el trabajador no se siente apoyado en la capacitación respecto de su trabajo, lo cual no solo va a repercutir en el desempeño de sus labores, sino también en el grado de motivación que se encuentre.

Indicador 8: Equidad

Tabla 19

Equidad

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	15.0
Casi nunca	7	35.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador “equidad”, en este se puede observar que el 90% de empleados considera desfavorable o regular el trato equitativo de la entidad con sus trabajadores.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador equidad de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que "a veces" la organización trata con equidad a sus colaboradores, lo que en la escala usada en la presente investigación se califica como “regular”.

La equidad es parte fundamental de la motivación que pueda sentir el colaborador dentro de la organización; ya que sentirse diferenciado respecto a los demás, influirá en su trabajo y en las relaciones interpersonales que pueda entablar; generando una motivación deficiente al momento de ir a sus labores. Por ello se recomienda tomar medidas urgentes con la finalidad de lograr una mejor percepción respecto a la equidad con la que se trata al personal dentro de la empresa.

Indicador 9: Flexibilidad

Tabla 20

Flexibilidad

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	4	20.0
Casi nunca	6	30.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador flexibilidad; se puede observar que el 90% de los trabajadores considera que la entidad financiera es flexible con ellos. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador flexibilidad de la dimensión factores no económicos de la variable: factores motivacionales en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que "a veces" la empresa es flexible con sus trabajadores; lo que acorde a la escala desarrollada para la presente investigación coloca a este factor en un nivel de desarrollo y percepción "regular".

Por tanto, esta situación denota que las relaciones verticales dentro de la entidad son muy rígidas, esto, puede ocasionar estrés dentro de los trabajadores y por consiguiente una falta de motivación para llevar a cabo sus tareas; en ese sentido se debe entonces tomar medidas para garantizar que el trabajador sea escuchado, comprendido y sobre todo tomado en cuenta en caso presente dificultades de cualquier índole.

5.1.1.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Para la investigación se aplicó una encuesta compuesta por 16 ítems dirigida a los 20 colaboradores del área de operaciones de CrediScotia filial Cajamarca, con los siguientes resultados:

Tabla 21

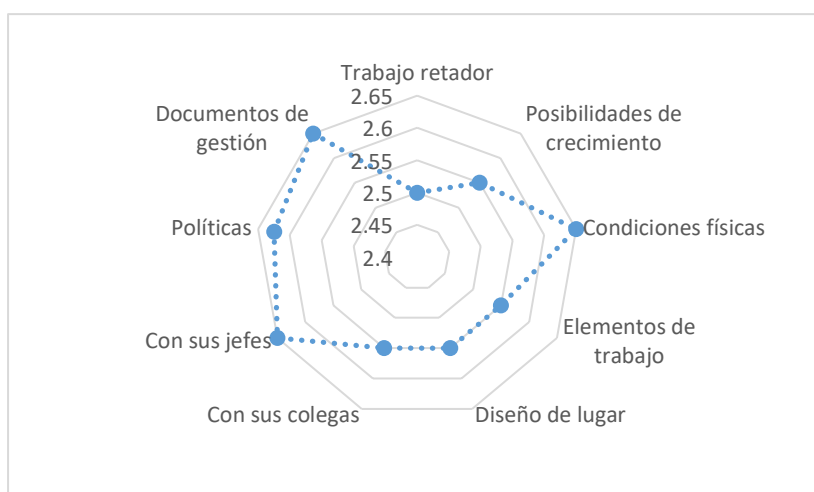
Cuadro resumen de la variable “Satisfacción laboral”

Dimensiones	Promedio Ponderado	Escala
Naturaleza del trabajo	2.5	
Indicador: Trabajo retador	2.5	A veces
Indicador: Posibilidades de crecimiento	2.55	A veces
Condiciones de trabajo	2.6	A veces
Condiciones físicas	2.65	A veces
Elementos de trabajo	2.55	
Diseño de lugar	2.55	A veces
Relaciones interpersonales	2.6	
Con sus colegas	2.55	A veces
Con sus jefes	2.65	A veces
Políticas laborales	2.6	
Políticas	2.625	A veces
Documentos de gestión	2.65	A veces
Promedio	2.6	

Nota: Cuadro resumen de los resultados de la variable satisfacción laboral. Se puede apreciar que se ha alcanzado una apreciación regular respecto al sentimiento de satisfacción de los empleados de la entidad financiera analizada. Fuente: Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Figura 2

Gráfica radial sobre la satisfacción laboral



Nota: Diagrama radial en el que se muestra las dimensiones de la variable satisfacción laboral y su percepción por parte de los trabajadores; siendo que los valores mínimo y máximo van de 2.4 a 2.65 colocándose dentro de la calificación desfavorable a regular. Fuente: Extraído de la tabla 20.

En términos generales la variable satisfacción laboral alcanzó una percepción “regular” dentro de la presente investigación, lo cual queda evidenciado en la calificación obtenida en cuanto a los indicadores respecto a la percepción del trabajo retador, posibilidades de crecimiento, diseño del lugar, elementos de trabajo, y relación con sus colegas. Ello deja muchas oportunidades de mejora las cuáles se verán a mayor detalle en el análisis individual de los indicadores.

Dimensión 1: Naturaleza del trabajo:

Tabla 22

Naturaleza del trabajo, en resumen

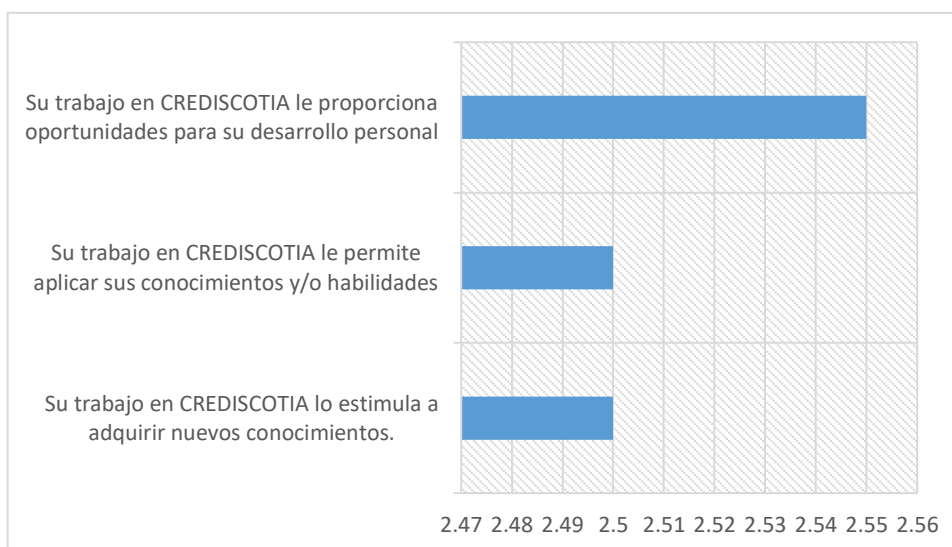
Indicador	Calificación promedio
Trabajo retador: nuevos conocimientos	2.5

Trabajo retador: Aplicaciones competencias	2.5
Posibilidades de crecimiento	2.5
Promedio	2.5

Nota. Tabulación de los resultados del indicador “Naturaleza del trabajo”, el que muestra una percepción regular de parte de los empleados. Fuente: Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Figura 3

Naturaleza del trabajo, en resumen.



Nota. Gráfica de barras sobre los indicadores de la dimensión naturaleza del trabajo, se observa que el mejor resultado obtenido se encuentra en cuanto a las oportunidades de desarrollo personal ofrecidas. Fuente: Tabla 20.

Interpretación

La dimensión “Naturaleza del trabajo” ha alcanzado una percepción del grado regular acorde a la escala desarrollada para la presente investigación; ello da entender que los colaboradores solo “a veces” perciben que la Naturaleza del trabajo dentro de la empresa es la más óptima. A continuación, se procederá a desglosar cada uno de los factores relativos a esta dimensión.

Tabla 23

Trabajo retador: adquirir nuevos conocimientos.

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	15.0
Casi nunca	7	35.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador “trabajo retador”, el cual muestra que el 90% de los empleados consideran regular o desfavorable los estímulos para adquirir nuevos conocimientos. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador trabajo retador (adquirir nuevos conocimientos) de la dimensión naturaleza del trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo "a veces" la empresa los estimula a adquirir nuevos conocimientos.

Esta situación trae a análisis el desarrollo del potencial humano dentro de la entidad; lo cual es componente fundamental de la variable satisfacción laboral, dejando oportunidad a que la empresa implemente política de incentivos que permitan a los trabajadores desarrollarse y adquirir nuevos conocimientos, lo que a largo plazo hará que dichos empleados se sientan satisfechos y competentes y también por otra parte incremente la calidad del capital humano de la empresa.

Tabla 24

Trabajo retador: aplicación de competencias.

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	15.0
Casi nunca	7	35.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados respecto al indicador “trabajo retador”, se aprecia que el 90% de los empleados consideran desfavorable o regular la permisibilidad de la empresa para aplicar sus conocimientos o habilidades. Fuente: Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador trabajo retador (aplicación de competencias) de la dimensión naturaleza del trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo a veces, la empresa les permite aplicar sus conocimientos o habilidades.

Esta situación influye notablemente dentro de la satisfacción laboral, ya que el colaborador se verá limitado en cuanto a su actuar, ya sea por las políticas restrictivas o por la poca apertura de la organización a las nuevas ideas. Ante ello es importante señalar que una organización abierta a la mejora, suele tomar de los empleados valoraciones e ideas las cuáles pueden constituir potenciales pilares para la mejora en la competitividad; por tanto, se invita a implementar políticas que no limiten, sino que incentiven el desarrollo de nuevas competencias y habilidades aplicadas al desempeño laboral.

Tabla 25

Posibilidades de crecimiento

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador posibilidades de crecimiento. Se observa que el 90% de los trabajadores consideran desfavorable o regular las oportunidades de desarrollo personal ofrecidas. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador posibilidades de crecimiento de la dimensión naturaleza del trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que la organización le brinda oportunidades para su desarrollo personal.

En cuanto a este resultado es indispensable mencionar que las necesidades de las personas van desde lo más básico hasta la búsqueda de la autorrealización; por ende, el trabajador al percibir que el lugar dónde se desempeña no le ofrece oportunidades de crecimiento, entonces surge un impacto negativo en la satisfacción del mismo. Ante ello se recomienda tomar medidas para garantizar un sistema que permita desarrollar una línea de carrera, garantizando la motivación, satisfacción y sana competencia dentro de la empresa.

Dimensión 2: Condiciones del trabajo:

Tabla 26

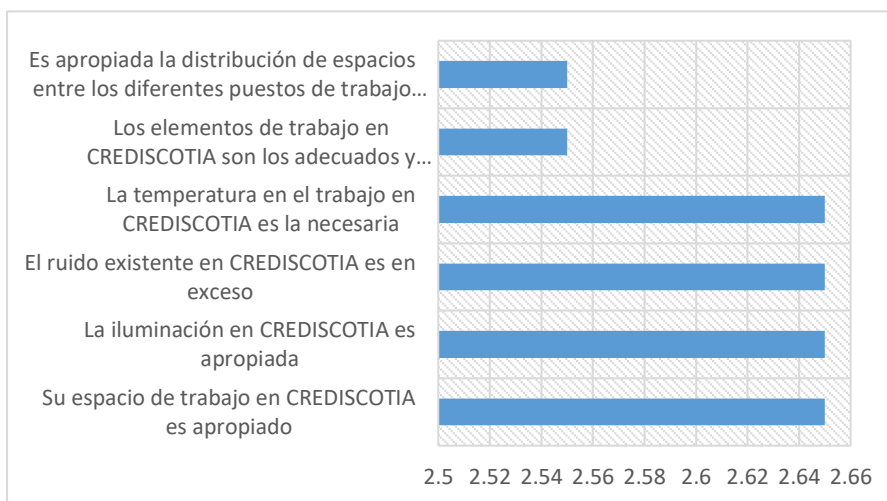
Condiciones del trabajo, en resumen

Dimensiones	Calificación promedio
Condiciones físicas: espacio	2.65
Condiciones físicas: iluminación	2.65
Condiciones físicas: ruido	2.65
Condiciones físicas: temperatura	2.65
Elementos de trabajo	2.55
Diseño de lugar	2.55
Promedio	2.6

Nota. Resultados obtenidos para la dimensión “condiciones de trabajo”, se observa que se ha obtenido un resultado regular respecto a la percepción de la misma. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Figura 4

Condiciones de trabajo, en resumen



Nota. Tabulación de los resultados obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo. Se observa que dentro de esta las referidas al espacio

de trabajo son mejores, pero no han alcanzado su nivel óptimo permaneciendo en una calificación regular. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

En cuanto a la dimensión condiciones de trabajo se puede apreciar que se ha obtenido una percepción regular respecto de los trabajadores, ello se deja ver con la calificación promedio de dicha dimensión, en la cual se considera que solo “a veces” sienten que la organización cumple con brindar un lugar óptimo para el desarrollo de sus labores.

A continuación, se evaluará a mayor detalle cada indicador asociado para su posterior análisis:

Tabla 27

Condiciones físicas: espacio de trabajo

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	7	35.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados para el indicador espacio de trabajo. Se observa que el 85% de trabajadores consideran regular o desfavorable su espacio de trabajo. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador condiciones físicas (espacio de trabajo) de la dimensión condiciones de

trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo "a veces" el espacio de trabajo con el que cuentan es adecuado, ello, acorde a la escala utilizada en la presente investigación califica a dicho indicador como regular.

Ante ello es preciso mencionar que, si el trabajador no se siente cómodo con su espacio de trabajo, dicho sentimiento va a repercutir a la satisfacción que le genere ir a su centro de labores. Ante esto recomendamos que garantizar un espacio adecuado en la organización es de vital importancia, sobre todo si es que se busca incrementar la productividad y motivación del personal.

Tabla 28

Condiciones físicas: iluminación

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	7	35.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados para el indicador iluminación. Se muestra que el 85% de trabajadores considera que la iluminación es desfavorable o regular. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador condiciones físicas (iluminación) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% perciben que

solo “a veces” la iluminación en los espacios de trabajo es la adecuada, lo que pone a este indicador en una calificación de “regular”.

Partiendo de dichos resultados cabe comentar que la ergonomía laboral se extiende al cuidado de la salud del trabajador en su espacio de trabajo, y realmente se recomienda mejorar en este indicador ya que una insuficiente iluminación provoca no solo un bajo rendimiento, sino un daño a la salud del personal.

Tabla 29

Condiciones físicas: Ruido

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	7	35.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados obtenidos para el indicador “ruido”, se puede apreciar que el 85% de trabajadores considera que el manejo del ruido en exceso en la organización es desfavorable o irregular. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador condiciones físicas (ruido) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo “a veces” el ruido existente en la organización es existente.

Ante este resultado cabe acotar que si bien no llega a la mitad de colaboradores los que lo consideran así, es importante disminuir este ruido existente, fomentando la concentración y satisfacción con el ambiente laboral por parte de los colaboradores.

Tabla 30

Condiciones físicas: temperatura

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	7	35.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	2	10.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados obtenidos para el indicador temperatura. Se puede observar que el 85% de trabajadores considera que la temperatura en las instalaciones de trabajo es desfavorable o regular. Fuente: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador condiciones físicas (temperatura) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo en ocasiones la temperatura dentro de las instalaciones que laboran es la adecuada, poniendo a este indicador en una situación “regular” de percepción.

Este indicador se relaciona mucho con lo mencionado respecto a las condiciones óptimas del lugar de trabajo, por tanto, se recomienda que se mejore las instalaciones, promoviendo el bienestar ocupacional y por tanto la satisfacción laboral.

Tabla 31

Elementos de trabajo

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador “elementos de trabajo”. Se observa que el 90% de trabajadores considera desfavorable o irregular la implementación de elementos de trabajo adecuados y necesarios.

Nota: Cuestionario sobre motivación laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador elementos de trabajo de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo “a veces” los elementos de trabajo presentes en la organización son adecuados y necesarios; poniendo a este indicador en un nivel regular dentro de su implementación en la empresa.

Del resultado obtenido se puede rescatar que la ausencia de elementos necesarios va a repercutir en gran medida en la satisfacción de los trabajadores, ya que no contar con los elementos o material adecuado generará frustración y un pobre desempeño. Ante ello se recomienda analizar a mayor profundidad la

distribución de las herramientas dentro del espacio laboral, para que se garantice que todos los trabajadores se sientan con los materiales idóneos para su trabajo.

Tabla 32

Diseño del lugar

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de resultados para el indicador “Diseño del lugar”; se puede apreciar que el 90% de trabajadores considera desfavorable o regular la distribución de su espacio de trabajo. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador diseño del lugar de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solamente en ocasiones perciben que la distribución de los diferentes puestos de trabajo es la adecuada; ello pone en una calificación regular a este indicador.

El diseño del lugar de trabajo optimiza el desempeño de las labores y también genera un grado de satisfacción en el trabajador debido a que es capaz de sentirse cómodo en su ambiente. Ante ello, recomendamos mejorar el lay out del local, tomando en consideración las necesidades de los diferentes colaboradores y puestos de trabajo.

Dimensión 3: Relaciones interpersonales

Tabla 33

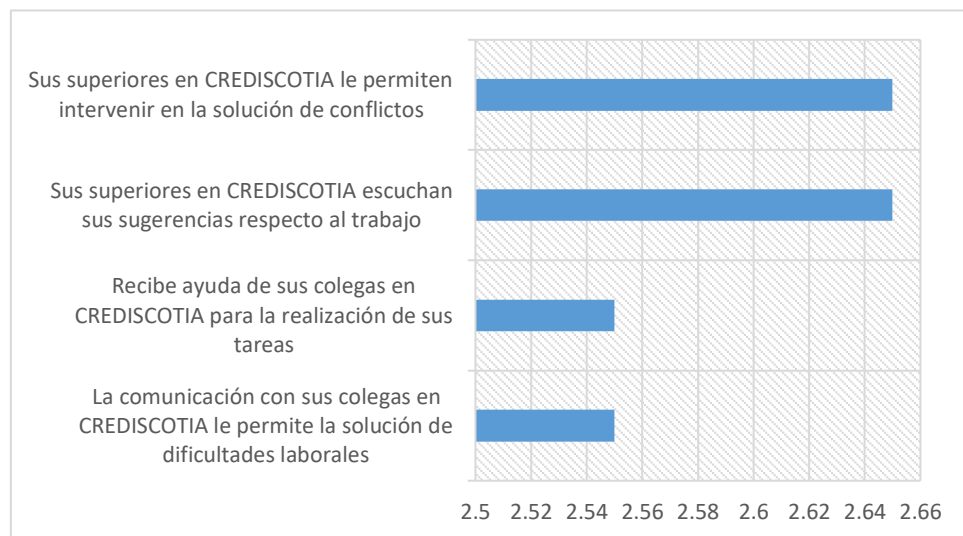
Relaciones interpersonales, en resumen

Dimensiones	Calificación promedio
Relaciones con colegas: Solución conflictos	2.55
Relaciones con colegas: Realización tareas	2.55
Relaciones con jefes: Sugerencias	2.65
Relaciones con jefes: Solución conflictos	2.65
Promedio	2.65

Nota. Tabulación de resultados para la dimensión “relaciones interpersonales”. Se puede apreciar que alcanza un valor desfavorable a regular. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Figura 5

Relaciones interpersonales, en resumen



Nota. Gráfica de barras en dónde se observa los indicadores de la dimensión “Relaciones interpersonales”. Fuente: Tabla 31.

Interpretación

especto a las relaciones interpersonales, su grado de calificación dentro de la organización acorde a los resultados obtenidos alcanza lo “regular”. Tomando en

cuenta que todo trabajo en equipo contribuye al logro de las metas en la organización, encontrar como resultado que las relaciones interpersonales no han alcanzado su punto más óptimo deja oportunidades de mejora, las que se describirán a mayor detalle al analizar los indicadores que componen esta dimensión:

Tabla 34

Relación con sus colegas: solución de problemas

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de resultados del indicador “solución de problemas”, se aprecia que el 90% de los trabajadores cree que la comunicación con sus colegas para resolver sus problemas es desfavorable o irregular. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador relación con sus colegas (solución de problemas) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo a veces la comunicación con sus colegas en la empresa le permite la solución de dificultades laborales, lo que pone a este indicador en un nivel de desarrollo regular.

Es por ello que, ante estos resultados es indispensable que la empresa tome en cuenta que la comunicación es pilar fundamental en las relaciones humanas, y más aún en el rubro del sector financiero constituye un indicador de buenas

relaciones interpersonales; ante ello ya que lo que se busca es generar un ambiente de satisfacción, es preciso que se tomen medidas orientadas a lograr la comunicación efectiva entre quienes laboran en la institución.

Tabla 35

Relación con sus colegas: realización de tareas.

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	8	40.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador realización de tareas.

Se puede apreciar que el 90% de trabajadores califica como desfavorable o irregular la disposición de ayuda de parte de sus colegas. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador relación con sus colegas (realización de tareas) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% cree que solo en ocasiones considera que los colegas le ayudan para la realización de sus tareas, poniendo a este indicador en una calificación regular acorde a la escala realizada para esta investigación.

Estos resultados ponen en evidencia que dentro de la organización hay un deficiente trabajo en equipo, ello por tanto repercute dentro de la satisfacción de los trabajadores, considerando sobre todo que la persona por naturaleza social busca sentir apoyo y presencia de soporte; por ello se recomienda en este caso posibilitar

mecanismos de cooperación entre los trabajadores y también capacitación en cuanto a trabajo colaborativo.

Tabla 36

Relación con sus jefes: escuchan sugerencias

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	1	5.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de resultados del indicador “Relación con sus jefes”, se aprecia que el 90% de los empleados califica como desfavorable o irregular la forma en que se sienten escuchados por sus superiores. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador relación con sus jefes (escuchan sugerencias) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 45% cree que solo en ocasiones sus superiores escuchan sus sugerencias respecto al desarrollo del trabajo, colocando a este indicador con una calificación de regular acorde a la escala usada para la presente investigación.

Los resultados sugieren que los altos mandos de la organización no toman en cuenta de manera suficiente las recomendaciones realizadas por sus subordinados; ello es un factor que puede repercutir mucho en la satisfacción laboral, ya que el empleado se sentirá poco importante y que sus perspectivas no son valoradas por sus jefes. Ante ello se recomienda capacitaciones sobre el

desarrollo de habilidades blandas para los altos directivos y jefes de área, lo que les facilitará la comunicación e intercambio de ideas con sus empleados.

Tabla 37

Relación con sus jefes: solución de conflictos

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	1	5.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de resultados del indicador “solución de conflictos”, se aprecia que el 90% de empleados considera como desfavorable o irregular la disposición de sus jefes para ser tomados en cuenta al solucionar los conflictos. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador relación con sus jefes (solución de conflictos) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 40% creen que casi nunca sus superiores les permiten intervenir en la solución de conflictos; lo que coloca a este indicador en un nivel desfavorable.

El resultado obtenido por tanto muestra que en la empresa no se considera la opinión del personal de primera línea al momento de solucionar conflictos; ante esto se precisa que las decisiones de alta gerencia para la solución de las controversias internas deben ser desarrolladas con un enfoque total, que incluya la opinión de todos los empleados, lo que permitirá ver más aristas del problema y generar soluciones efectivas.

Dimensión 4: Políticas laborales

Tabla 38

Políticas laborales, en resumen

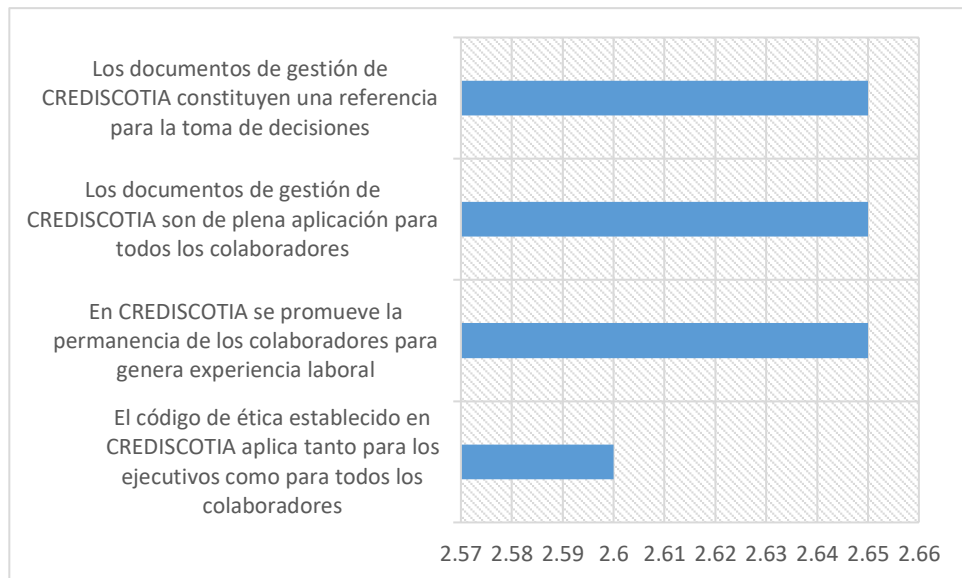
Dimensiones	Calificación promedio
Políticas: Aplicación de código ética	2.60
Políticas: Permanencia	2.65
Documentos de gestión: aplicabilidad	2.65
Documentos de gestión: aplicabilidad	2.65
Promedio	2.65

Nota. Tabulación de los resultados de la dimensión “Políticas laborales”. Se observa que esta ha alcanzado un nivel desfavorable a irregular.

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Figura 6

Políticas laborales, en resumen



Nota. Gráfica de barras que describe a detalle la dimensión “Políticas laborales”. Fuente: Tabla 36.

Interpretación

La dimensión de políticas laborales ha alcanzado una valoración regular (“a veces”) dentro de la percepción de los empleados; no es un resultado óptimo y deja muchas oportunidades de mejora, las que se desarrollarán a continuación con el análisis de cada indicador:

Tabla 39

Políticas: aplicación de código de ética.

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	10.0
Casi nunca	7	35.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador “Código de ética”, se aprecia que el 80% de trabajadores considera desfavorable o irregular la aplicación equitativa del Código de Ética en la entidad. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador políticas (aplicación de código de ética) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 45% cree que solo a veces el Código de Ética establecido en la empresa aplica tanto para los ejecutivos como para todos los colaboradores, poniendo a este indicador en una calificación regular acorde a la escala desarrollada.

En este sentido es preciso tomar en cuenta que la percepción del comportamiento ético dentro de la organización garantizará valores como el

respeto, la responsabilidad y la honestidad; tomando en cuenta ello se recomienda a la organización mejorar las políticas relacionadas a la ética, ya que la percepción dentro del personal no es la óptima y puede generar insatisfacción en los diferentes puestos de trabajo.

Tabla 40

Políticas: Promoción de permanencia

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	1	5.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de resultados del indicador “promoción de permanencia”, se puede apreciar que el 90% de los trabajadores considera desfavorable a regular la promoción de la permanencia para generar experiencia laboral. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador políticas (promoción de permanencia) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 45% cree que solo en ocasiones se promueve la permanencia de los colaboradores para generar experiencia laboral, dando a este indicador una calificación de regular acorde a la escala utilizada en la presente investigación.

En cuanto a este resultado, es preciso señalar que la especialización dentro de los diferentes puestos laborales promueve la excelencia en la realización de su carga laboral; es allí donde el trabajador alcanza un pleno desarrollo de sus

habilidades, y solo entonces puede subir al siguiente peldaño en el desarrollo profesional; entonces, se recomienda que se promueva la permanencia con el fin de generar un ambiente laboral seguro y eficiente.

Tabla 41

Documentos de gestión: aplicables en general

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	1	5.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador documentos de gestión. Se aprecia que el 90% de colaboradores considera desfavorable a regular la aplicación de estos para todos los colaboradores. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador documentos de gestión (aplicables en general) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en CrediScotia, en resumen; el 45% cree que los documentos de gestión administrativa solo a veces son de plena aplicación para todos los colaboradores; poniendo a este indicador en una calificación de regular.

Los documentos de gestión administrativa permiten un correcto desempeño de las actividades en una empresa; las aplicaciones de los mismos ofrecen una garantía de respeto a las funciones y a la calidad del desarrollo de las operaciones; por tanto, encontrarla en un nivel regular requiere que la organización implemente

medidas de capacitación en cuanto al uso y difusión de dichos documentos, para eliminar la percepción de que no se aplican a nivel general en la empresa.

Tabla 42

Documentos de gestión: referentes para toma de decisiones

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	1	5.0
Casi nunca	8	40.0
A veces	9	45.0
Casi siempre	1	5.0
Siempre	1	5.0
Total	20	100.0

Nota. Tabulación de los resultados del indicador “Documentos de gestión: referentes para la toma de decisiones”, se aprecia que el 90% de trabajadores considera desfavorable a irregular respecto a si estos se consideran como referencia en la toma de decisiones. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral.

Interpretación

De los 20 colaboradores del área de operaciones encuestados, respecto al indicador documentos de gestión (referentes para toma de decisiones) de la dimensión condiciones de trabajo de la variable: satisfacción laboral en Crediscotia, en resumen; el 45% cree que solo en ocasiones los documentos de gestión de la empresa constituyen una referencia para la toma de decisiones; colocando a este indicador en una calificación de regular.

Ante ello es preciso señalar que, si los documentos de gestión no son tomados como referencia para la toma de decisiones, debe tomarse medidas a fin de que estos lineamientos obligatorios dentro de la empresa sean tomados como ejes fundamentales de las decisiones y actividades que se desarrollan en la empresa.

5.1.2. *Discusión de resultados*

La investigación buscó determinar la influencia de los factores motivacionales en la satisfacción laboral, encontrando que estos influyen significativamente, ello corroborado mediante el coeficiente Rho de Spearman, en el que se encontró una relación significativa de 0,971 indicando una influencia directamente proporcional entre las variables. Así mismo se corroboró los resultados obtenidos en los antecedentes tomados en cuenta en la presente investigación, tal como se detallará a continuación.

Los resultados obtenidos tal como señala Hernández Jaimes et al. (2024) en su artículo de investigación “*Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*”, la satisfacción laboral es muy preponderante para el rendimiento en el campo de trabajo tal como ha quedado determinado con el análisis de los indicadores de la satisfacción laboral en el presente trabajo, especialmente con los relacionados a posibilidades de crecimiento, elementos del trabajo y el trabajo retador.

Por otro lado, Paredes Floril & Bustamante Villegas (2021) en su artículo de investigación titulado “*Gestión del talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil*”, determinaron que el talento humano tiene una conexión con la satisfacción laboral, ello ha quedado también evidenciado en el presente trabajo a través del análisis de las dimensiones asociadas al reconocimiento, políticas de la empresa, equidad y flexibilidad, los cuáles han demostrado ser factores fundamentales asociados a la motivación y a la satisfacción laboral, lo cuál queda corroborado en el presente trabajo.

Tamayo-Noroña & Moreno-Gavilanes (2023) en su artículo de investigación titulado “*Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021*”, determinaron una relación del 86% entre la motivación y habilidades con el nivel óptimo de desempeño laboral, lo cual se corrobora en el presente trabajo debido a que se obtiene una relación sólida entre la motivación laboral y sus indicadores, con la satisfacción laboral, tomando en cuenta las posibilidades de crecimiento, la capacitación y la aplicación de los conocimientos y habilidades como indicador de la dimensión Naturaleza del trabajo.

También, con los resultados de la tesis de Severino (2020) titulada: *Motivación laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de MI BANCO, Motupe, 2018*, que concluye que: existe una correlación fuerte moderada entre las variables, por lo cual se concluye que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Motupe. Se evidencia que el 57% de los colaboradores encuentra un nivel alto de motivación, mientras que el 43% de los colaboradores encuentra un nivel medio de motivación laboral. Se evidencia que el 73% de los colaboradores encuentra un alto grado de satisfacción laboral, mientras que el 27% de los colaboradores encuentra un grado medio de satisfacción laboral. La dimensión factores higiénicos afecta positivamente la satisfacción laboral. Asimismo, se evidencia que el 73% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión factores higiénicos. La dimensión factores motivacionales afecta negativamente la satisfacción laboral, siendo los aspectos salariales, uno de los principales contribuyentes a tener un nivel bajo de satisfacción.

Igualmente, coinciden con los resultados de la tesis de Plasencia (2022) titulada: *Motivación laboral y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una financiera en el Norte del Perú, 2022*. 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.

Por otra parte, Diaz Robles & Palacios Ruesta (2023), en su tesis titulada *“Satisfacción laboral y productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”*, encontraron una relación importante entre las dimensiones de los beneficios laboral y la productividad en las entidades bancarias, ante ello propusieron establecer programas de reconocimiento y compensación con el fin de aumentar la satisfacción laboral, lo que también ha quedado evidenciado en el presente trabajo de investigación al momento de analizar los factores económicos de la dimensión motivación, también recomendándose una mejora en la implementación de estos beneficios.

Así mismo Carmona (2019) en su tesis titulada *“El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación “I” Cajamarca”*, confirmó la existencia una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que también ha coincidido en el siguiente trabajo, sobre todo en las recomendaciones para la mejora en el clima organizacional, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo, ya que los trabajadores lo consideran importante para mantenerse altamente satisfechos laboralmente.

De la misma manera, Valencia & Lozano (2023) en su tesis titulada *“Factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca 2023”*, obtuvieron como factores determinantes de la satisfacción laboral el reconocimiento, las relaciones interpersonales y la relación con la autoridad, lo que coincide con el presente trabajo de investigación, sobre todo respecto a las relaciones con colegas y jefes, y los factores no económicos asociados a la motivación; ante ello también se propone mejorar los programas de trabajo y escalas salariales, de forma que se establezca un trabajo retador y motivante.

Finalmente Tafur & Chávez (2023) en su tesis titulada *“La gestión de Recursos humanos y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú –BCP, Agencia Comercio, Cajamarca 2023”*, encontró una relación considerable directa entre la gestión de la satisfacción laboral a partir de la gestión de los recursos humanos, lo que también ha quedado evidenciado en el presente trabajo ya que se analizó indicadores tales como el reconocimiento, autonomía, responsabilidad, políticas de las empresa, capacitación y las relaciones

interpersonales, proponiéndose que se mejoren los programas de incentivos laborales, ya que dichos aspectos influyen directamente en la motivación laboral.

5.2. Contrastación de hipótesis

La investigación se planteó la hipótesis general que los factores motivacionales influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CrediScotia filial Cajamarca, lo que se corrobora por el valor de la Prueba de Spearman que tiene un valor rho de 0.971, lo que indica que a menor acción de los factores motivacionales menor será la satisfacción laboral.

Tabla 43

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		Motivación Laboral	Satisfacción laboral
	N	20	20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,1270	3,1895
	Desv. Desviación	,85732	,96379
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,204	0,178
	Positivo	0,204	0,178
	Negativo	-0,122	-0,114
Estadístico de prueba		0,204	0,178
Sig. asintótica(bilateral)		0,028 ^c	0,097 ^c

a. La distribución de prueba es normal.
b. Se calcula a partir de datos.
c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

Los resultados de la prueba de Normalidad para la variable factores motivacionales da un valor p de 0.028 mientras que para la satisfacción laboral brinda un valor p de 0.097; por tanto, siendo las hipótesis:

$H_0 =$ Los datos analizados siguen una distribución normal

$H_1 =$ Los datos analizados no siguen una distribución normal

Entonces, considerando un nivel de significancia de 0.05 podemos rechazar la hipótesis nula en ambos casos y concluir que la muestra no sigue una distribución normal, además de ello es preciso mencionar que la medición de las variables ha sido realizada mediante una escala y, por ende, al ser datos cualitativos se aplicarán métodos no paramétricos para medir la correlación de ambas variables, en concreto el Rho de Spearman

Entonces, para la contratación de la hipótesis, el método paramétrico a usar será el Rho de Spearman, planteando las hipótesis como sigue:

$H_0 =$ La variable satisfacción laboral es independiente de la variable motivación laboral.

$H_1 =$ La variable satisfacción laboral es dependiente de la variable motivación laboral.

Tabla 44

Correlación de factores motivacionales y la satisfacción laboral

		Motivación Laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,971**
		N	20
	Satisfacción laboral	Coficiente de correlación	0,971**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	20

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

Interpretación

El valor del estadístico de prueba (0,00) analizado con un nivel de significancia de 0,05; permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis

alterna, concluyendo que los factores motivacionales presentan una relación positiva sólida con la satisfacción laboral; la misma al alcanzar un valor de 0.971 nos permite inferir que la influencia es positiva, es decir ante un aumento en el nivel de los factores motivacionales en los colaboradores de la empresa, repercute en un aumento de la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la influencia de los factores motivacionales en la satisfacción laboral, y se llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto a determinar cómo influyen los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial de Cajamarca, 2022, la investigación encontró que existe una influencia directa, porque los factores motivacionales al ser calificados en promedio ponderado de 40% como “regular”, determina que la satisfacción laboral también es calificada en un promedio ponderado de 40%, por los colaboradores como “regular”

En cuanto a determinar la influencia de la dimensión incentivos económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022, la investigación encontró que los incentivos económicos al ser calificados como “regular” por el 45% y la satisfacción laboral calificada en un 40% como “regular”, entonces se identifica una relación directa.

En cuanto a determinar la influencia de la dimensión incentivos no económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022, la investigación encontró que los incentivos no económicos al ser calificados

también como “regular” por el 34% y la satisfacción laboral calificada en un 40% como “regular”, entonces se identifica una relación directa.

En cuanto a identificar la relación de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022, la investigación encontró que los factores motivacionales al ser calificados en un promedio como “regular” por el 34% y la satisfacción laboral calificada en un promedio ponderado por un 40% como “regular”, entonces se identifica una relación directa, lo cual se corrobora por el valor rho del coeficiente de correlación de Spearman que tiene un valor de 0,971, lo que significa que existe una correlación directa alta.

RECOMENDACIONES

A la gerencia de CREDISCOTIA S.A.:

- Evaluar los factores motivacionales económicos revisando las escalas remunerativas y afines para actualizarlas porque al parecer no están de acuerdo al promedio de mercado y buscar las establecer las estrategias y pertinentes que permitan subsanarlas para mejorar la motivación y por ende la satisfacción.
- Evaluar los factores motivacionales no económicos revisando sus factores determinantes (dimensiones de este estudio), para incluirlos en el plan de trabajo gerencial relacionado al énfasis en el talento humano porque al parecer no están siendo considerados y buscar las establecer las estrategias y pertinentes que permitan subsanarlas para mejorar la motivación y por ende la satisfacción. La investigación encontró los siguientes calificativos de “regular”, para los siguientes indicadores identificados para el estudio:
 - Reconocimiento 50%
 - Autonomía 45%
 - Responsabilidad 50%
 - Políticas de la empresa 40%
 - Relaciones interpersonales 35%
 - Ambiente físico 40%
 - Capacitación 40%
 - Equidad 40%
 - Flexibilidad 40%

REFERENCIAS

- Carmona, M. (2019). *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia «1» Cajamarca*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. Editorial Mc Graw Hill.
- Díaz Robles, A., & Palacios Ruesta, F. de M. (2023). *Satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023*.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10290>
- Hellriegel, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. Editorial Cengage Learning.
- Hernández Jaimes, B. G., Guerrero Sánchez, P., Gómez Peralta, H., & Ramírez González, K. (2024). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1144-1158.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.10>
- Hernández, R. Mendoza, J. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Prentice Hall.

- Paredes Floril, P. R., & Bustamante Villegas, J. J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, 5, 44-61. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Plasencia, D. (2022) en su tesis titulada: *Motivación laboral y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una financiera en el norte del Perú, 2022.*
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. Editorial Mc Graw Hill.
- Severino, E. (2020) en su tesis titulada: *Motivación laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de MI BANCO, Motupe, 2018.*
- Tafur, J., & Chávez, J. (2023). *La gestión de recursos humanos y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú—BCP, Agencia Comercio, Cajamarca 2023* [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/3361/TESIS%20MAS%20RESULTADO%20JESUS%20TAFUR.pdf?sequence=1
- Tamayo-Noroña, G., & Moreno-Gavilanes, K. (2023). Desempeño laboral: Un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 276-289. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803>
- Valencia, B., & Lozano, D. (2023). *Factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca 2023* [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.upagu.edu

u.pe/bitstream/handle/UPAGU/3099/3.%20TESIS.pdf?sequence=1&isAll
owed=y

APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<p>Pregunta principal</p> <p>¿De qué manera influyen los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial Cajamarca, 2022?</p> <p>Preguntas auxiliares</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la influencia de la dimensión incentivos económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022? ▪ ¿Cuál es la influencia de la dimensión incentivos no económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022? ▪ ¿Cuál es la relación de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo influyen los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial de Cajamarca, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia de la dimensión incentivos económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022. • Determinar la influencia de la dimensión incentivos no económicos de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022. • Identificar la relación de los factores motivacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022. 	<p>Hipótesis general</p> <p>Los factores motivacionales influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA filial Cajamarca, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La dimensión incentivos económicos de los factores motivacionales influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022. ▪ La dimensión incentivos no económicos de los factores motivacionales influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022. ▪ Los factores motivacionales se relacionan directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de operaciones de CREDISCOTIA S.A. filial Cajamarca 2022. 	<p>Factores Motivacionales</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Factores económicos</p> <p>Factores no económicos</p> <p>Naturaleza del trabajo</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Políticas laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneraciones ▪ Bonos ▪ Asignaciones ▪ Beneficios sociales ▪ Reconocimiento ▪ Autonomía ▪ Responsabilidad ▪ Políticas de la empresa ▪ Relaciones interpersonales ▪ Ambiente físico ▪ Capacitación ▪ Equidad ▪ Flexibilidad ▪ Trabajo retador ▪ Posibilidades de crecimiento ▪ Condiciones físicas ▪ Elementos de trabajo ▪ Diseño del lugar ▪ Con sus colegas ▪ Con los jefes ▪ Políticas ▪ Documentos de gestión 	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos de factores motivacionales

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES DE CREDISCOTIA

Estimado colaborador:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con los factores motivacionales en base a los siguientes criterios:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Factores económicos						
	Indicador: Remuneraciones					
1	CREDISCOTIA, otorga una remuneración justa y equitativa					
	Indicador: Bonos					
2	CREDISCOTIA, otorga bonos por rendimiento					
	Indicador: Asignaciones					
3	CREDISCOTIA, otorga asignaciones					
	Indicador: Beneficios sociales					
4	CREDISCOTIA, otorga beneficios sociales de acuerdo a ley					
Dimensión 2: Factores No económicos						
	Indicador: Reconocimiento					

5	CREDISCOTIA, hace reconocimiento por labores sobresalientes					
Indicador: Autonomía						
6	CREDISCOTIA, promueve la autonomía para el desarrollo de labores					
Indicador: Responsabilidad						
7	CREDISCOTIA, asigna responsabilidad adecuadas para el trabajo					
Indicador: Políticas de la empresa						
8	CREDISCOTIA, cuenta con políticas adecuadas para el trabajo					
Indicador: Relaciones interpersonales						
9	CREDISCOTIA, fomenta relaciones adecuadas en el trabajo					
Indicador: Ambiente físico						
10	CREDISCOTIA, asigna otorga ambiente físico adecuado para el trabajo					
Indicador: Capacitación						
11	CREDISCOTIA, se preocupa por la capacitación de sus colaboradores para el trabajo					
Indicador: Equidad						
12	CREDISCOTIA, trata con equidad a sus colaboradores					
Indicador: Flexibilidad						
13	CREDISCOTIA, es flexible con sus colaboradores					

Apéndice 3. Instrumento de recolección de datos de satisfacción laboral

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE CREDISCOTIA

Estimado colaborador

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la satisfacción laboral en base a los siguientes criterios:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Naturaleza del trabajo						
Indicador: Trabajo retador						
1	Su trabajo en CREDISCOTIA lo estimula a adquirir nuevos conocimientos.					
2	Su trabajo en CREDISCOTIA le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades					
Indicador: Posibilidades de crecimiento						
3	Su trabajo en CREDISCOTIA le proporciona oportunidades para su desarrollo personal					
Dimensión 2: Condiciones de trabajo						
Indicador: Condiciones físicas						
4	Su espacio de trabajo en CREDISCOTIA es apropiado					
5	La iluminación en CREDISCOTIA es apropiada					
6	El ruido existente en CREDISCOTIA es en exceso					
7	La temperatura en el trabajo en					

	CREDISCOTIA es la necesaria					
Indicador: Elementos de trabajo						
8	Los elementos de trabajo en CREDISCOTIA son los adecuados y necesarios					
Indicador: Diseño de lugar						
9	Es apropiada la distribución de espacios entre los diferentes puestos de trabajo en CREDISCOTIA					
Dimensión 3: Relaciones interpersonales						
Indicador: Con sus colegas						
10	La comunicación con sus colegas en CREDISCOTIA le permite la solución de dificultades laborales					
11	Recibe ayuda de sus colegas en CREDISCOTIA para la realización de sus tareas					
Indicador: Con sus jefes						
12	Sus superiores en CREDISCOTIA escuchan sus sugerencias respecto al trabajo					
13	Sus superiores en CREDISCOTIA le permiten intervenir en la solución de conflictos					
Dimensión 4: Políticas laborales						
Indicador: Políticas						
14	El código de ética establecido en CREDISCOTIA aplica tanto para los ejecutivos como para todos los colaboradores					
15	En CREDISCOTIA se promueve la permanencia de					

	los colaboradores para genera experiencia laboral					
Indicador: Documentos de gestión						
16	Los documentos de gestión de CREDISCOTIA son de plena aplicación para todos los colaboradores					
17	Los documentos de gestión de CREDISCOTIA constituyen una referencia para la toma de decisiones					

Muchas gracias