

10.7%Resultados del Análisis de los plagios del 2023-11-28 20:50 UTC
38. TESIS TITULACIÓN UPAGU.pdf

Fecha: 2023-11-28 20:32 UTC

* Todas las fuentes 29 | Fuentes de internet 29

<input checked="" type="checkbox"/>	[0]		4.6%	48 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[1]		2.4%	25 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[2]		1.9%	27 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[3]		1.7%	23 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[4]		1.6%	18 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[5]		1.7%	21 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[6]		1.4%	15 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[7]		1.0%	15 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[8]		0.9%	13 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[9]		0.8%	13 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[10]		0.7%	8 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[11]		0.6%	9 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[12]		0.5%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[13]		0.4%	7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[14]		0.5%	5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[15]		0.2%	5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[16]		0.3%	6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[17]		0.2%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[18]		0.2%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[19]		0.4%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[20]		0.3%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[21]		0.2%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[22]		0.1%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[23]		0.1%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[24]		0.2%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[25]		0.1%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[26]		0.1%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[27]		0.1%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[28]		0.1%	1 resultados

60 páginas, 11393 palabras

Se detectó un color de texto muy claro que podría ocultar caracteres utilizados para combinar palabras.

Nivel del plagio: 10.7% seleccionado / 12.4% en total

124 resultados de 29 fuentes, de ellos 29 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

“UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO”



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**“Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores
en el Área de Cobranza de la Empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.,
2021”**

BACH. Cerquin Flores David

BACH. Mercado Rubio Juan Edhinson Franchescoly

ASESOR:

Dr. Victor Hugo Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

Noviembre - 2023

“UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO”



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**“Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores
en el Área de Cobranza de la Empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.,
2021”**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título de Licenciado en Administración de Empresas**

BACH. Cerquin Flores David

BACH. Mercado Rubio Juan Edhinson Franchescoly

ASESOR:

Dr. Victor Hugo Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

Noviembre - 2023

**COPYRIGHT © 2023 by
Cerquin Flores, David
Mercado Rubio, Juan Edhinson Franchescoly**

Todos los derechos reservados
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO
PROFESIONAL

**“Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores
en el Área de Cobranza de la Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021”**

Presidente: Dr. Victor Hugo Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Victor Hugo Montenegro Díaz

DEDICATORIA

A:

Nuestros padres, que de una u otra manera nos apoyaron y nos apoyarán siempre, ya que su amor es incondicional y nuestro respeto será eterno. También agradecemos a nuestras familias, ya que son el pilar y la motivación de todas las mañanas para poder cumplir con nuestras metas trazadas y llevar a cabo este trabajo.

David C.

Edhinson M.

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por darnos la vida hasta el día de hoy, porque gracias a ella podemos cumplir con nuestros objetivos y metas trazadas.

A nuestros padres: ya que ellos son la base de nuestras vidas y el apoyo incondicional para lograr culminar nuestra carrera profesional y cumplir nuestras metas.

A nuestros familiares: Que de una u otra manera estuvieron ahí alentándonos y dándonos muchas fuerzas para seguir adelante día a día.

A nuestros amigos: Que gracias a ellos buscamos siempre la superación y mejora de nuestras vidas con un enfoque de positivismo y buen ánimo.

RESUMEN

La presente investigación fue propuesta para determinar la relación existente entre la motivación con la satisfacción laboral de los colaboradores en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A. durante el año 2021, esta es de tipo aplicada y cuantitativa, con un nivel descriptiva y correlacional, de diseño no experimental pero si de corte transversal, para ello se elaboraron dos encuestas tipo cuestionario, el primero responde a valorar la motivación y, el segundo, a la satisfacción laboral de los colaboradores de dicha empresa, con la información recabada en el trabajo de campo se siguió el método cuantitativo con procedimientos estadísticos para obtener la información procesada y presentarlas en tablas de frecuencia y gráficos; con lo que se obtuvo como resultados que existe una relación directa y significativa entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral.

Palabra clave: motivación, satisfacción laboral, colaboradores, empresa.

ABSTRACT

The present investigation was proposed to determine the relationship between motivation with job satisfaction of employees in the collection area of the company Financiera Efectiva Cajamarca S. A., during the year 2021, for which a questionnaire-type form was developed as an instrument. This is applied and quantitative, with a descriptive and correlational level, non-experimental design but cross-sectional, for this purpose two questionnaire-type surveys were developed, in order to assess the motivation and in the case of the following variable, a questionnaire will also be applied, in order to measure the value of the job satisfaction of the employees of said company, with the information collected in the field work was followed the quantitative method with statistical procedures to obtain the processed information and present it in frequency tables and graphs; with the results obtained, there is a direct and significant relationship between the motivation variable and the job satisfaction variable.

Key word: motivation, job performance, employees, company.

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
ÍNDICE	5
1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Planteamiento del Problema	9
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Justificación de la investigación	11
1.4. Objetivos	12
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de la investigación	14
2.2. Marco Teórico	19
2.3. Discusión teórica	25
2.4. Definición de términos básicos	26
2.5. Hipótesis	28
2.6. Operacionalización de variables	31
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra	31
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación	31
3.3. Métodos de investigación	33
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	33
3.5. Validez y confiabilidad	35
3.6. Técnicas de análisis de datos.	36
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Resultados	37
4.2. Discusión	48
5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. Conclusiones	51

5.2. Recomendaciones	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable Motivación _____	31
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción laboral _____	32
Tabla 3: Estadísticos descriptivos de la variable Motivación _____	37
Tabla 4: Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción laboral _____	39
Tabla 5: Objetivo específico 1: Relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral _____	41
Tabla 6: Objetivo específico 2: Relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral _____	41
Tabla 7: Objetivo específico 3: Relación entre la afiliación y la satisfacción laboral ____	42
Tabla 8: Objetivo específico 4: Relación entre la seguridad y la satisfacción laboral ____	43
Tabla 9: Variables motivación y satisfacción laboral _____	44
Tabla 10: Dimensión Autorrealización con la Satisfacción laboral _____	45
Tabla 11: Dimensión Reconocimiento con la Satisfacción laboral _____	46
Tabla 12: Dimensión Afiliación con la Satisfacción laboral _____	47
Tabla 13: Dimensión Seguridad con la Satisfacción laboral _____	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pirámide de las Necesidades Humanas según Abraham Maslow _____	20
Figura 2: Relación de variables _____	32
Figura 3: Estadísticos descriptivos de la variable Motivación _____	38
Figura 4: Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción laboral _____	40

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente en Latinoamérica las organizaciones se desarrollan en un entorno más competitivo y exigente lo que las obliga a adoptar ventajas competitivas con características que las identifique y las haga diferentes a las demás, por lo que su foco de atención están en las personas, resaltando la importancia del talento humano de las organizaciones, por ello estas se preocupan en la motivación de sus empleados, reconociéndolos y valorándolos e implementando estrategias para desarrollar su potencial y habilidades con la finalidad de sacar el máximo potencial de cada uno de ellos, comprometiéndolos con los objetivos de la organización. Según el Diario Gestión (2014), la Consultora Internacional Supera World realizó un estudio a nivel nacional, cuyos resultados muestran que el 45% de trabajadores manifiesta no ser feliz en su centro de labores; el 52%, siente que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la organización; y solo el 7% considera que sus propuestas son valiosas. El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa. El 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es bajo. En tanto, el 28% lo considera bueno, y el 21%, excelente. Y sobre sus salarios en relación con el mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo bajo, mientras que el 45% lo considera bueno y solo el 8% asegura contar con un pago excelente. El estudio permitió conocer cómo se podría motivar a los trabajadores y destacó un mayor reconocimiento (52%), seguido de capacitaciones constantes (49%) y una mejor comunicación (48%). Un mejor trato en el centro de trabajo (45%) y percibir un aumento de salario (39%) también influirían en la motivación para que los trabajadores sean más productivos.

Así mismo, en algunas organizaciones de la región de Cajamarca, los colaboradores de las organizaciones sienten la falta de comunicación y consideración de sus respectivas autoridades ya que no son motivados adecuada y oportunamente generando ciertas incomodidades en ellos; sin embargo, en ocasiones inciden de manera favorable en la motivación de estos alcanzando de alguna manera la satisfacción laboral; sin embargo, en el trayecto del año se presentan algunas dificultades en cuanto a la comunicación y toma de decisiones (Jave y Vásquez, 2020).

No obstante, para la Financiera Efectiva Cajamarca S. A. es muy importante que los colaboradores se desarrollen en un entorno de trabajo donde sea reconocido su buen desempeño y la buena práctica de los Principios Culturales, sin embargo la falta de comunicación es notable en esta organización por la coyuntura que estamos atravesando ya que para el área de cobranza de esta organización la dirigen desde la central de lima y no están en constante monitoreo para obtener resultados eficientes según las metas trazadas para cada colaborador.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la afiliación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación es pertinente y a la vez relevante porque busca constituirse como un aporte a la administración del recurso humano y a la sociedad actual en el conocimiento sobre la relación entre la motivación y la satisfacción laboral que existe en los trabajadores de la empresa Financiera Efectiva, se proporcionará sustento teórico, permitiendo de esta manera ampliar los conocimientos al respecto.

1.3.2. Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la presente investigación de las variables motivación y satisfacción laboral servirán como aporte para adoptar procedimientos y mejoras donde la empresa se involucre con su factor humano y así obtener una mejor productividad y desempeño laboral. De esta manera, los directivos pueden asumir

un rol activo y preventivo para definir estrategias que impacten positivamente sobre estos factores y sobre la toma de decisiones.

1.3.3. Justificación metodológica

Así mismo, desde el punto de vista metodológico el presente estudio permite ser de gran utilidad académica, debido a que, al usar métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos para recolección de datos, demostrando su calidez y confiabilidad podrán ser empleados en próximas investigaciones.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

1.4.2. Específicos

Determinar la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

Determinar la relación que existe entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

Determinar la relación que existe entre la afiliación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En la ciudad de Quetzaltenango - Guatemala, Ochoa (2016) desarrolló la investigación titulada *Motivación y Productividad Laboral* para la obtención de licenciatura en psicología industrial/organizacional, cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, por lo que utilizó una muestra de 50 colaboradores de campo y 86 colaboradores de la empresa, viendo la necesidad de la empresa en mejorar la productividad laboral de sus empleados se llevó a cabo una evaluación oral para darles la oportunidad de expresar sus necesidades o inquietudes. Descubriendo que, según resultados estadísticos, el 75% de trabajadores cuentan con algún tipo de motivación para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado, pero aún falta el 25% de ellos para lograr las metas que la empresa se trazó, llegando a la conclusión que existe una gran influencia de la motivación en el eficiencia y eficacia en el trabajo de cada empleado, además, es necesario generar algún tipo de motivación mediante incentivos que no sean económicos, sino una serie de ejercicios prácticos que permitan tener una mayor motivación, trabajando en equipo.

Asimismo, en Quito - Ecuador, Velasco (2017) desarrolló el estudio denominado *Diseño de un Modelo de Motivación para aumentar la Satisfacción del Personal Administrativo en la empresa Transportes Noroccidental CIA LTDA Quito 2017*, para obtener el título profesional en ingeniería comercial, el cual tuvo como objetivo diseñar un modelo de motivación que permita generar un aumento en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa a través del desarrollo de estrategias para que el personal sienta satisfecho con las funciones que realiza diariamente en la empresa. Para poder realizar este

diseño, la autora llevó a cabo una encuesta de 21 preguntas a una muestra de 30 trabajadores, para medir la motivación intrínseca y extrínseca del personal y cómo influye en la satisfacción. Cuyas conclusiones son: 1) Se verificó que en general no existe una desmotivación extrema en los trabajadores, pero si hay ciertos factores que necesitan atención por parte de la empresa los cuales son necesarios para que los empleados alcancen satisfacción en su trabajo. 2) Existe una relación directa entre la motivación del personal y la satisfacción laboral. 3) Existe un alto porcentaje de empleados que están de acuerdo en que la empresa no existe una correcta comunicación, por lo que es necesario que estén informados de los acontecimientos que afecten a la empresa o su trabajo.

En Guatemala, Massella (2018) realizó una tesis de enfoque cuantitativo con alcance correlacional para la obtención del grado académico de licenciada en Psicología Industrial / Organizacional, titulada *Correlación entre motivación y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala*. El objetivo fue determinar la existencia de una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la motivación y la satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos (30) y otros con plazas temporales (30), donde, debido al tamaño de la empresa, se ha descuidado al personal administrativo y se ha detectado cierto grado de insatisfacción en los colaboradores. Las conclusiones indican que existe una correlación positiva alta y estadísticamente significativa al nivel entre las variables, lo que significa que están interrelacionadas y tienen influencia una con la otra.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En Lima, Lázaro (2023) realizó la investigación denominada *Motivación y satisfacción del personal en el Centro Médico Limamedic E.I.R.L., Lima 2022*, donde buscaba determinar la influencia de la motivación (en sus dimensiones: motivación

extrínseca, intrínseca y oportunidad de desarrollo) en la satisfacción laboral de 30 trabajadores, desarrollando una investigación descriptiva, en la que ejecutó una encuesta con 16 ítems de escala tipo Likert. Los resultados de esta investigación indicaron que el 13.3% de los trabajadores observa un nivel alto de motivación; el 63.3%, un nivel medio; y el 23.3%, un nivel bajo. Así mismo, en cuanto a la satisfacción laboral, el 10% muestra un nivel alto; 66.7%, un nivel medio; y el 23.3% un nivel bajo, concluyendo que existe una gran influencia directa de la motivación (en sus tres dimensiones: intrínseca, extrínseca y la oportunidad de desarrollo) sobre la satisfacción laboral.

Así mismo, en la misma ciudad, Tapullima (2023) realizó un estudio titulado *La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023*, para la obtención del grado académico de licenciada en Administración de Negocios Globales, aquí menciona que esta investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo – correlacional utilizando el método deductivo hipotético, de diseño no experimental con corte transversal. Su objetivo principal fue determinar la relación entre la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa. El censo estuvo conformado por 50 colaboradores. Los resultados expresaron que la “prueba Chi-cuadrado de Pearson es 41.696^a brinda un 1 de libertad ya que la significancia asintótica es se halló una correlación directa y moderadamente significativa”, es decir que existe una relación directa y significativa entre las variables motivación y satisfacción laboral, así como en sus dimensiones: Necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización.

Otro estudio, en Huancayo – Lima, realizado por Martínez y Tello (2022) se denominó *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A.*

de la Unidad Minera Alpayana, 2021, para la obtención del grado académico de maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, este indica que fue una investigación de tipo aplicada con alcance descriptivo y correlacional, de diseño no experimental transversal. Su objetivo general fue analizar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa PTS S.A. La muestra estuvo conformada por 23 colaboradores. Los resultados arrojaron que existe una correlación directa entre las variables en estudio, donde se indica que hay una correlación positiva (0,433); además de la significancia asintótica $p = 0,039$, $p < 0,05$.

Arotoma (2020) realizó la tesis *Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana*, para obtener el grado de licenciado en psicología, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana según las dimensiones: edad, sexo y tiempo de permanencia. Esta fue una investigación de nivel básico, de tipo descriptivo correlacional, no experimental transversal, para la cual se contó con una población de 280 colaboradores de los cuales se evaluó a 122 participantes, siendo la edad mínima de 20 años. El autor llegó a las conclusiones que se rechaza la hipótesis donde se mencionaba que existía una alta correlación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral en sus tres dimensiones antes mencionadas, debido a que sí existe una relación directa, pero se encuentra un nivel moderado.

2.1.3. Antecedentes locales

En la ciudad de Cajamarca, Urteaga (2015) sustentó la investigación *La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en Mi Caja Cajamarca 2015*, para la obtención del título profesional en Administración. Esta fue de tipo aplicada y

descriptiva, no experimental transversal. Por lo que, su objetivo fue conocer cuál era la relación existente entre la satisfacción laboral con la motivación y la rotación de personal. Para lo cual, se tuvo una población de 87 colaboradores, donde se entrevistó a una muestra de 67 de ellos, utilizando la técnica de encuesta y revisión documental. En los resultados, se observó que existe una motivación laboral regular debido a las bajas calificaciones en sus dimensiones: autorrealización (2,66), involucramiento laboral (2,67) y la supervisión (2,65); así mismo, existe una satisfacción laboral regular, debido a que también se encontraron bajas calificaciones en sus dimensiones: relaciones con la autoridad (2,99), las políticas administrativas (3,17) y las relaciones sociales (3,21). Finalmente, se observó una alta rotación de personal disminuyendo la productividad. Con esto se comprobó la hipótesis planteada que indicaba que había una relación directa en función del marco teórico que se basó en investigaciones anteriores, así como teorías y escritos por connotados personajes de la administración.

Jave y Vásquez (2020) sustentaron la investigación *Motivación y satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa Privada "Cabrera" Cajamarca – 2019*, en cumplimiento parcial de los requerimientos para la obtención del grado académico de maestro en Gestión de la Educación. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los docentes de dicha institución, el estudio fue de tipo básico, cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población y muestra fue de 42 docentes, a quienes se les aplicó encuestas de motivación y satisfacción laboral docente. Donde se obtuvo que el 43% tiene un nivel muy alto de motivación y el 57% un nivel alto, concluyéndose que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los docentes que se evidencia con la correlación de Pearson de 0,710, es decir que a mayores índices de motivación se presentan mayores niveles de satisfacción laboral.

Santolalla y Vásquez (2018) realizó la investigación *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2018*, para obtener el grado académico de licenciadas en Psicología. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, por lo que se aplicaron dos instrumentos, el Cuestionario ML-ORG para motivación laboral y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG para satisfacción laboral, donde se obtuvo como resultados que el 56% tiene un nivel promedio de motivación laboral; sin embargo, el 42% tiene un nivel bajo. En cuanto a la segunda variable el 75% tiene una alta insatisfacción laboral. Las conclusiones de esta investigación nos indican que la presente investigación tuvo como objetivo comprobar la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, a través del coeficiente de correlación de Pearson.

2.2. Marco Teórico

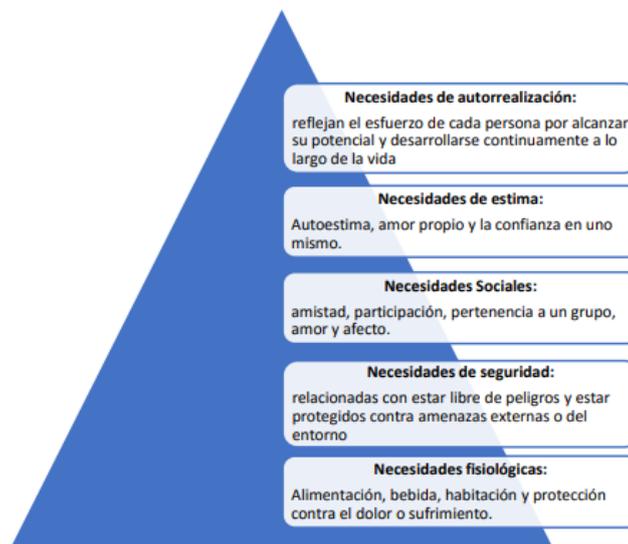
2.2.1. Teoría de jerarquía de las necesidades humanas de Abraham Maslow

Maslow (1943 citado en Madero, 2022) desarrolló la teoría de jerarquía de las necesidades humanas, llamada también Teoría de la Pirámide de Maslow, señalaba que son cinco las necesidades que motivan a las personas, ubicando en la parte inferior de la pirámide las necesidades prioritarias, y en la parte superior las de menos prioridad: *Necesidades Fisiológicas*: agua, alimento, abrigo, dormir. *Necesidades de seguridad*: protección, orden. *Necesidades sociales o de pertenencia*: amistad, afecto y pertenencia. *Necesidades de autoestima*: prestigio, autoestima y estatus. *Necesidad de autorrealización*: autosatisfacción, hacer lo que nos gusta, la autonomía, y el autocontrol. Maslow decía que primero se deben satisfacer las necesidades más básicas, las que corresponden a la parte inferior de la pirámide: fisiológicas y de seguridad, luego las sociales, las de autoestima y finalmente las

de autorrealización, la parte más elevada de la pirámide, es decir que unas son prioridades y otras secundarias, por tanto las primeras deben ser cubiertas al menos parcialmente antes de poder cubrir las segundas; basando su afirmación en que los seres humanos a medida que van satisfaciendo sus necesidades más básicas, aparecen gradualmente necesidades y deseos más elevados. Sin embargo, esta teoría ha tenido muchos detractores y críticas, debido a que cuando se alcanza un nivel superior en la pirámide o se logra satisfacer una necesidad de un nivel inferior no necesariamente la motivación de la persona incrementa; otra crítica es que Maslow define las necesidades de las personas, mas no de la persona dentro de la sociedad. “Es las necesidad o impulso interno de un individuo que lo mueve hacia una acción orientada a un objetivo. El grado del impulso dependerá del nivel percibido de satisfacción que pueda lograrse por el objetivo” (Chiavenato, 2017).

Figura 1

Pirámide de las Necesidades Humanas según Abraham Maslow



Nota: Obtenido de Ojeda Velásquez en La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmeccánica, Cajamarca 2019.

2.2.1.1. Dimensiones de la Motivación

a. Autorrealización

Maslow menciona que en este nivel el ser humano busca trascender, marcar su propia huella y lograr desarrollar todo su talento al máximo; es decir, “el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, el trabajo y la ayuda desinteresada hacia los demás, etc.” (1945, citado en Madero, 2022).

b. Reconocimiento

Breñas (2018), explica que el reconocimiento radica en la necesidad del ser humano por sentirse apreciado, obtener un alto nivel de prestigio y ser destacado (valorado) dentro de su grupo social; esta dimensión incluye la propia valoración y respeto de sí mismo.

c. Afiliación

Es relación con la necesidad que tiene el ser humano de sentirse acompañado, tanto a nivel afectivo como a nivel social. Aquí se encuentra la necesidad de tener una comunicación directa con otros, generar amistades, dar y recibir muestras de afecto, desarrollarse dentro de su comunidad, sentir un alto grado de pertenencia a su grupo, además de sentirse aceptado dentro de este (Breñas, 2018).

d. Seguridad

Esta dimensión se relaciona con la tendencia a la conservación, es decir, frente a acontecimientos donde el ser humano se sienta en peligro, necesitando estabilidad, equilibrio y ausencia de dolor. Este busca su satisfacción en cuanto a la creación y mantenimiento de un orden y de sentirse protegido (Maslow, 1945 citado en Madero, 2022).

2.2.2. Satisfacción Laboral

Según Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral se refiere a “la actitud que tiene un trabajador hacia su puesto de trabajo, la cual puede determinar el éxito o fracaso de la consecución de las metas organizacionales”. Por otro lado, Schermerhorn (2004) explica

que este término se define como el grado en el que los seres humanos tienden a experimentar diversos sentimientos ya sea de manera positiva o negativa en su percepción hacia el trabajo. Para Abraján et al. (2009) hay un ingrediente que sobresale en cualquier definición de la satisfacción en el trabajo y es la actitud, esta se observa en el resultado de la experiencia que tiene el colaborador / trabajador en su relación e interacción con su medio organizacional (p. 107). Esta actitud es efectiva y responde a un sentimiento de agrado o desagrado según su visión de la realidad laboral en la que se encuentre la persona (Davis, 2003).

2.2.3. Teoría de la Discrepancia

Esta teoría fue elaborada por Locke (1976), quien explicaba que la satisfacción laboral está en función de los valores que se muestran en el ámbito del trabajo y que son más importantes para la persona, que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido, Locke argumentaba que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores; es decir, la congruencia que existe entre las necesidades individuales y los valores, Ortiz (2013), además, argumentaba que:

Los empleos más satisfactorios son los que se ajustan más a las necesidades y valores del empleado, entre mayor sea la discrepancia de estos, será menor la satisfacción del empleado. Locke hace referencia a las dimensiones de trabajo y presenta tres elementos en su teoría. El primer elemento es la satisfacción con las dimensiones del trabajo, que es la evaluación afectiva de cada una de las dimensiones del puesto. El segundo elemento es la descripción de las dimensiones, donde se presentan las percepciones no afectivas localizadas en las especificidades del trabajo. El tercer elemento es la relevancia de las dimensiones, donde el individuo da cierto grado de importancia o valor a las dimensiones. (p. 24).

2.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

2.2.4.1. Satisfacción con la supervisión

“Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo como posibilidades de éxito, reconocimiento de este, ascenso, aprendizaje, etc.” (Paye y Piñan, 2021), Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.

2.2.4.2. Satisfacción con el salario

Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría explica que “la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido” (Ruiz, 2009); es decir, la comparación que realiza cada trabajador entre su aporte como el cumplimiento de sus funciones y los beneficios que este recibe con la de los demás.

2.2.4.3. Satisfacción con las promociones

“Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción” (Ruiz, 2009).

2.2.4.4. Satisfacción con el reconocimiento

Que está determinada por los elogios debido a cuán loable es el desempeño y/o los resultados un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo, este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción (Cabanillas, 2017).

2.2.4.5. Satisfacción con los beneficios

Esta está determinada por el plus que se brinda al trabajador como las pensiones, algún seguro médico, las vacaciones correspondientes a su año de trabajo, primas, etc. (Pacheco, 2017).

2.2.4.6. Satisfacción con las condiciones de trabajo

Para Rosales y Miguel (2021), esta dimensión se da mediante aquellas condiciones las cuales repercuten en aspectos como: integridad física, factores medioambientales y de seguridad que son necesarias para el individuo, como la flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales adecuados, etc.

2.2.4.7. Satisfacción con los colegas de trabajo

Se da mediante las competencias, habilidades y destrezas entre compañeros para brindarse apoyo mutuo y generar amistades entre los mismos, lo que permite estrechar lazos más fuertes de unión y compañerismo (Rosales y Miguel, 2021).

2.2.4.8. Satisfacción con la compañía y la dirección

Se destaca por las políticas de beneficios y salarios. La organización se encarga de determinar el grado de responsabilidad dentro del trabajo, la carga laboral, las diversas oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo (Ojeda, 2019).

2.2.5. Satisfacción y productividad

La productividad se define como una capacidad que tiene el ser humano para crear recursos con eficiencia y eficacia para convertirlos en dinero, proporcionar soluciones a las diversas necesidades y anhelos y que vuelven beneficiosas y competitivas al trabajador (Espinoza, 2021). A mayor satisfacción laboral, mayor productividad, lo que genera una gran medida de ganancias y bienestar organizacional.

2.2.6. Insatisfacción laboral

Se da por “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (Carazas, 2006), por lo que el ser humano brinda una respuesta negativa a los diversos factores dentro de la organización. Estos factores estarían relacionados con la insatisfacción con el cargo o puesto laboral, con la remuneración, actitud y aptitud de su jefe o supervisor, y que genera una incomodidad en el trabajador, afectando su desarrollo social, mental y físico (Cañola et al., 2020).

2.3. Discusión teórica

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021. En la *Revista Motivación y Satisfacción Laboral* se menciona que actualmente existen diversas investigaciones y también diversas formas en que las organizaciones pueden brindar los medios y condiciones adecuados y necesarios para que el recurso humano pueda sentirse a gusto en su ambiente laboral; sin embargo, existe una gran parte de responsabilidad en el colaborador / trabajador. Por todo ello, es que las organizaciones buscan generar mayores estudios donde se obtengan datos de estas variables, de tal manera que se conozcan los efectos que tiene factores como: normas, políticas, procedimientos y/o las disposiciones generales de la organización en su personal, con el fin de mantener, corregir, suprimir o mejorar dichos factores. Para que estos se sientan satisfechos en su ámbito laboral es necesario que se promueva la participación de todo el personal, se le de libertad en la ejecución de sus funciones, que se sienta respaldado por su equipo desde los directivos, que se le reconozca por su buen desempeño, que tenga claras sus funciones y responsabilidades y contar con una planificación del logro de objetivos y metas (Di Genaro y Lucena, 2013, p. 18).

El estudio realizado por García y Forero, en el año 2013, indicaron que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con un positivo estado emocional, evidenciando que los trabajadores que están satisfechos en su lugar y puesto laboral llegan a ser más productivos y, por ende, a generar mayores ganancias para la organización. Por lo que, existen cuatro factores que determinan el grado de satisfacción en su ámbito de trabajo, como la personalidad que tiene el trabajador, los valores con los que cuenta, la influencia de su equipo y la situación del trabajo; generando una mejor estabilidad laboral y la disminución de la tasa de rotación y ausentismo (p. 121). Además, menciona que:

[...] los empleados deben sentirse piezas fundamentales para la consecución de los objetivos organizacionales, deben identificarse con la empresa y, por medio de su labor, cumplir sus expectativas personales de generación, de valor y satisfacción. De esta forma, la organización debe comprender el grado de importancia que esto tiene para cada uno de sus colaboradores, para establecer las mejores condiciones laborales y lograr, por ende, mejores desempeños (p. 136).

Al comprender todo ello, los autores resaltan la importancia de analizar la relación entre ambas variables dentro del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca, solo conociendo dichos datos se podrá tomar ciertas medidas, ya sea para mantener, mejorar o corregir algunos factores que influyen en la empresa y que pueden estar afectando su desempeño laboral y, por ende, sus ganancias. Esperándose encontrar una relación directa y significativa entre ambas variables en la población antes mencionada.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Compromiso

Hace referencia al grado de obligación y/o responsabilidad o acuerdo que tiene una persona con los demás ante un suceso o situación (Saldaña y Ramírez, 2022).

2.4.2. Adaptación

Es el fenómeno biológico que está asociado con la actividad vital del organismo en condiciones inadecuadas del medio ambiente, salvaguardando las capacidades de trabajo y aprendizaje; es decir que el ser humano tiene la capacidad de poder dar respuestas adecuadas y coherentes a los requerimientos del medio (Torres, 2021).

2.4.3. Clima organizacional

Componente multidimensional de elementos como las estructuras organizacionales, tipos de comunicación, estilos de liderazgo y de dirección, tamaño de la organización, donde al unirse presentan la personalidad de la organización y este influye en el comportamiento, conducta y sentimientos del trabajador (Quintero et al., 2008).

2.4.4. Desempeño laboral

Conjunto de “las tareas o conductas observadas en los trabajadores que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la institución” (Espinoza, 2018), determinada como la característica más fuerte de una organización.

2.4.5. Liderazgo

Espinoza (2018), explica que es el conjunto de habilidades gerenciales o de dirección que posee el ser humano para influir en la forma de ser de una o varias personas, logrando que el grupo pueda realizar su trabajo con entusiasmo con el fin de lograr alcanzar las metas trazadas como organización.

2.4.6. Motivación intrínseca

Componente interno que empuja al ser humano a la acción, es decir, a la consecución de alguna meta (Guzmán, 2019).

2.4.7. Motivación extrínseca

Es la fuerza externa que lleva al ser humano a realizar alguna actividad o trabajo con el fin de obtener algún incentivo o refuerzo, ya sea de manera positiva o negativa y que están fuera del control de este (Rovira, 2017).

2.4.8. Eficiencia

Para Fernández-Ríos y Sánchez (1997) es la “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”.

2.4.9. Eficacia

“Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997).

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

Existe una relación directa entre la motivación con la satisfacción laboral de los colaboradores en el área de cobranza de la empresa financiera efectiva Cajamarca S. A., 2021.

2.5.2. Hipótesis Específicas

Existe una relación significativa y directa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

Existe una relación significativa y directa entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

Existe una relación significativa y directa entre la afiliación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

Existe una relación significativa y directa entre la seguridad y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021.

2.5.3. Variables

Variable X = Motivación

Variable Y = Satisfacción Laboral

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Motivación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Motivación	“Es las necesidad o impulso interno de un individuo que lo mueve hacia una acción orientada a un objetivo. El grado del impulso dependerá del nivel percibido de satisfacción que pueda lograrse por el objetivo” (Chiavenato, 2017).	Es el conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona para eso se toma en cuenta las dimensiones: autorrealización, reconocimiento, afiliación y seguridad.	Autorrealización	Trascender Desarrollo de talento Desarrollo de potencial Sensación auto superadora	1 – 4	Cuestionario
			Reconocimiento	Sensación de aprecio Prestigio Destacar Respeto a sí mismo	5 – 8	
			Afiliación	Necesidad de compañía Aspecto afectivo Participación social Sentirse aceptado	9 – 12	
			Seguridad	Tendencia a la conservación Estabilidad Ausencia de dolor Estado de orden Tener proyección	13 – 20	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Satisfacción Laboral	Según (Robbins, 2013), “La satisfacción laboral se refiere a la actitud que tiene un trabajador hacia su puesto de trabajo, la cual puede determinar el éxito o fracaso de la consecución de las metas organizacionales”	La satisfacción en el trabajo es un término que se refiere a la satisfacción de una persona con su empleo. Son muchos los factores que pueden contribuir a la satisfacción o insatisfacción de un empleado. Estos factores pueden incluir el ambiente de trabajo, las relaciones con los empleados y el salario.	Satisfacción con el trabajo	Posibilidades de éxito Reconocimiento personal	1 – 2	Cuestionario
			Satisfacción con el salario	Remuneraciones Equidad	3 – 4	
			Satisfacción con las promociones	Bases de apoyo Oportunidades de formación	5 – 6	
			Satisfacción con el reconocimiento	Aprobación Elogios Críticas	7 – 9	
			Satisfacción con los beneficios	Pensiones Seguros médicos Vacaciones	10 – 12	
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	Condiciones laborales Ambientes laborales óptimos	13 – 14	
			Satisfacción con la supervisión	Capacidades técnicas Capacidades administrativas	15 – 16	
			Satisfacción con los colegas de trabajo	Competencias entre compañeros Apoyo	17 – 18	

Satisfacción con la compañía y la dirección	Políticas de beneficios y salarios Condiciones de trabajo	19 – 20
---	---	---------

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1. Unidad de análisis

Colaboradores de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

3.1.2. Universo

Para Condori-Ojeda (2020) son elementos, ya se personas, sistemas, programas, base de datos, etc. globales, finitos e infinitos. La presente investigación considera una población de 25 colaboradores que corresponden a la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

3.1.3. Muestra

“Esta es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (Hernández et al., 2014, p. 173). Sin embargo, para la presente investigación, la muestra es la misma que el universo, es decir, los 25 colaboradores de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

Según su propósito la investigación que se pretende realizar es de carácter aplicada, de acuerdo con Muntané (2010), “la investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, destinada a entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (p. 221).

3.2.2. Nivel de investigación

Para Hernández et al. (2014) La presente investigación es de nivel descriptiva y correlacional, es decir:

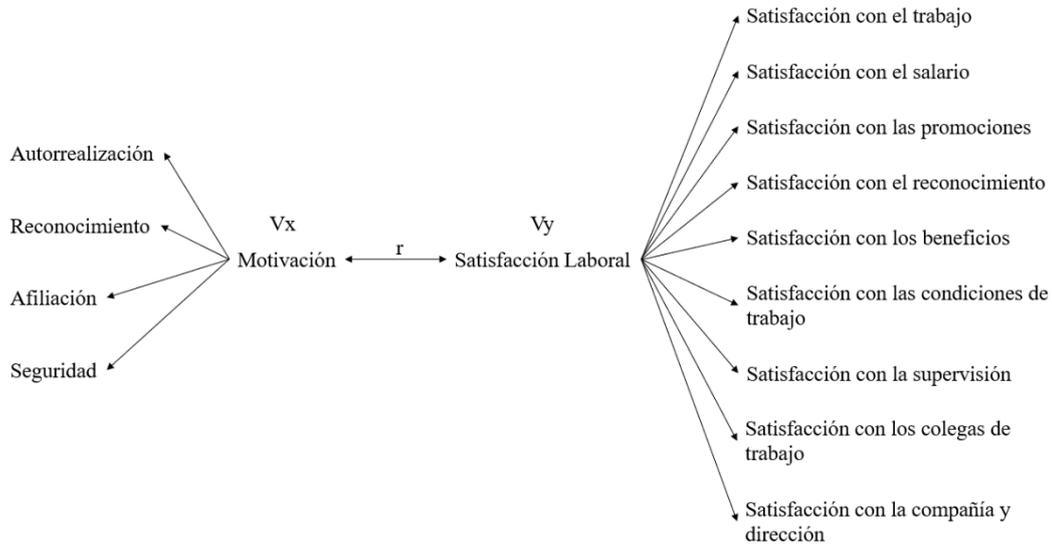
Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (p. 93).

3.2.3. Diseño de investigación

Así mismo, es un estudio no experimental y de diseño transversal o transaccional, donde “son aquellos en los que se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado.” (Müggenburg y Pérez, 2007, p. 37), es decir que la recolección de datos de esta investigación se ha realizado en un único momento.

Figura 2

Relación de variables



Nota: Elaboración propia.

3.3. Métodos de investigación

De acuerdo con Rodríguez y Pérez (2017), la presente investigación utiliza el método hipotético-deductivo donde el punto de partida para generar nuevas deducciones son las hipótesis, las que parten de datos empíricos arribando a predicciones que son sometidas a la comprobación de la veracidad o no; por lo tanto, busca dar una solución a problemas planteados. También es de importancia el reconocimiento del método hipotético- deductivo que, según Behar (2008), “la esencia de este método consiste en hacer uso de la verdad o falsedad del enunciado básico a partir de su constatación empírica para inferir la verdad o falsedad de la hipótesis que ponemos a prueba” (p. 41).

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. Técnica

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta, que permite recolectar diversos datos sobre opiniones, creencias y/o actitudes de los individuos a los cuales se está estudiando (Marrandi et al., 2007).

3.4.2. Instrumentos

Se realizaron dos cuestionarios, uno para medir la motivación y el otro para medir la satisfacción laboral, los cuales fueron evaluados por juicio de expertos.

Los ítems se puntuaron mediante la escala Likert que va de 5 (muy de acuerdo) a 1 (muy en desacuerdo). Al establecer los puntajes directos, se suman las respuestas por ítem, según la dimensión a la que correspondan.

3.4.2.1. Cuestionario de motivación

Este cuestionario evalúa la motivación en los trabajadores. Su forma de administración fue colectiva y el tiempo de aplicación osciló entre 10 a 12 minutos. Consta de 20 ítems en cuatro dimensiones: la dimensión *Autorrealización* contiene cuatro ítems (1, 2, 3, 4) que responden a actitudes sobre el trascender, desarrollo de talento, desarrollo de potencial y sensación auto superadora; la dimensión *Reconocimiento* contiene cuatro ítems (5, 6, 7, 8) que responden a actitudes sobre la sensación de aprecio, prestigio, destacar y respeto a sí mismo; la dimensión *Afiliación* contiene cuatro ítems (9, 10, 11, 12) que responden a actitudes sobre la necesidad de compañía, aspecto afectivo, participación social y sentirse aceptado; la dimensión *Seguridad* contiene ocho ítems (13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20) que responden a actitudes sobre la tendencia a la conservación, estabilidad, ausencia de dolor, estado de orden y tener proyección.

3.4.2.2. Cuestionario de satisfacción laboral

Este cuestionario evalúa la satisfacción laboral en los trabajadores. Su forma de administración fue colectiva y el tiempo de aplicación osciló entre 10 a 12 minutos. Consta de 20 ítems en diez dimensiones: la dimensión *Satisfacción con el trabajo* contiene dos ítems (1, 2) que responden a actitudes sobre las posibilidades de éxito y el reconocimiento personal; la dimensión *Satisfacción con el salario* contiene dos ítems (3, 4) que responden a actitudes sobre las remuneraciones y equidad; la dimensión *Satisfacción con las promociones* que contiene dos ítems (5, 6) que responden a actitudes sobre las bases de apoyo y las oportunidades de formación; la dimensión *Satisfacción con el reconocimiento* que contiene tres ítems (7, 8, 9) que responden a actitudes sobre la aprobación, elogios y críticas; la dimensión *Satisfacción con los beneficios* que contiene tres ítems (10, 11, 12) que responden a actitudes sobre las pensiones, seguros médicos y vacaciones; la dimensión *Satisfacción con las condiciones de trabajo* que contiene dos ítems (13, 14) que responden a actitudes sobre las condiciones laborales y los ambientes laborales óptimos; la dimensión *Satisfacción con la supervisión* que contiene dos ítems (15, 16) que responden a actitudes sobre las capacidades técnicas y administrativas; la dimensión *Satisfacción con los colegas de trabajo* que contiene dos ítems (17, 18) que responden a actitudes sobre las competencias entre compañeros y el apoyo; la dimensión *Satisfacción con la compañía y la dirección* que contiene dos ítems (19, 20) que responden a actitudes sobre las políticas de beneficios y salarios y las condiciones de trabajo.

3.5. Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos fue determinada por la evaluación de juicio de expertos. Además, la confiabilidad del cuestionario realizado para la variable

Motivación es de .91 y del cuestionario realizado para la variable *Satisfacción laboral* es de 0.95, ambos obtenidos según alfa de Cronbach.

3.6. Técnicas de análisis de datos.

Para analizar los datos de las variables se utilizó el Programa Microsoft Excel mediante tablas estadísticas y la herramienta Power Pivot para poder tener un análisis mucho más preciso. Además, se utilizó el Programa IBM SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Sciences) - versión 25 del que se obtuvieron las tablas y figuras que permitieron describir la correlación entre las variables y las dimensiones.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

En este capítulo, se presentan los resultados mediante la aplicación de los dos cuestionarios. En la primera parte se aborda la información relacionada con la variable *Motivación*; en la segunda parte se analiza la variable *Satisfacción laboral*, y finalmente se determina el grado de relación entre las dos variables y la relación de las dimensiones.

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1. Variable Motivación

Se presentan los resultados de los estadísticos descriptivos de los 25 cuestionarios de *Motivación* aplicados a los colaboradores de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., que mide y describe el comportamiento según las cuatro dimensiones expuestas durante todo el desarrollo de esta investigación: autorrealización, reconocimiento, afiliación y seguridad, a través de la estadística descriptiva se han analizado los datos sin extraer inferencias sobre la población. Dando como resultado que las dimensiones más sobresalientes de la variable son: *afiliación* con una media de 4.00 y una desviación estándar de 1.29; seguido de la dimensión *seguridad* con una media de 3.59 y una desviación estándar de 0.89; en tercer lugar, la dimensión *reconocimiento* con una media de 3.38 y una desviación estándar de 0.76; y finalmente, la dimensión *autorrealización* con una media de 3.36 y una desviación estándar de 1.03.

Tabla 3

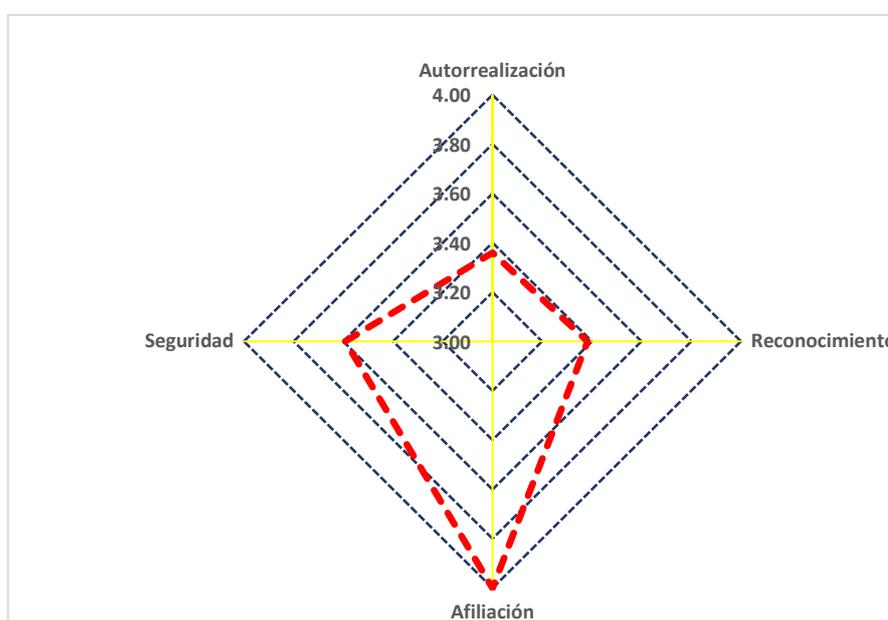
Estadísticos descriptivos de la variable Motivación

Motivación	Media	Desv. Estándar	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
Autorrealización	3.36	1.03	3.50	3.50	1.00	5.00
Reconocimiento	3.38	0.76	3.14	2.71	1.00	4.71
Afiliación	4.00	1.29	5.00	5.00	1.00	5.00
Seguridad	3.59	0.89	3.30	2.90	1.00	5.00

Nota: Obtenido de la base de datos del cuestionario de motivación, 2021.

Figura 3

Estadísticos descriptivos de la variable Motivación



Nota: Obtenido de la base de datos del cuestionario de motivación, 2021.

4.1.1.2. Variable Satisfacción laboral

Se presentan los resultados de los estadísticos descriptivos de las 25 encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., que mide y describe el comportamiento de las diez dimensiones expuestas durante todo el desarrollo de esta investigación: orientación a resultados, satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios,

satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los colegas de trabajo y satisfacción con la compañía y la dirección; a través de la estadística descriptiva se han analizados los datos sin extraer inferencias sobre la población. Dando como resultado que las dimensiones más sobresalientes de la variable son *satisfacción con la compañía y la dirección* con un media de 4.24 y una desviación estándar de 0.93; seguido de la dimensión *satisfacción con los colegas de trabajo* con una media de 3.98 y una desviación estándar de 0.78; en tercer lugar, la dimensión *satisfacción con las condiciones de trabajo* con una media de 3.94 y una desviación estándar de 0.79; en cuarto lugar se tiene a la dimensión *satisfacción con el salario* con una media de 3.84 y una desviación estándar de 0.97; en quinto lugar se encuentra la dimensión *satisfacción con los beneficios* con una media de 3.83 y una desviación estándar de 0.71; en sexto lugar se tiene a la dimensión *satisfacción con las promociones* con una media de 3.76 y una desviación estándar de 0.83; en sétimo lugar está la dimensión *satisfacción en el trabajo* con una media de 3.74 y una desviación estándar de 0.84; en penúltimo lugar se encuentra la dimensión *satisfacción con la supervisión* con una media de 3.70 y una desviación estándar de 0.89; y en último lugar se encuentra la dimensión *satisfacción con el reconocimiento* con una media de 3.60 y una desviación estándar de 0.96

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción laboral

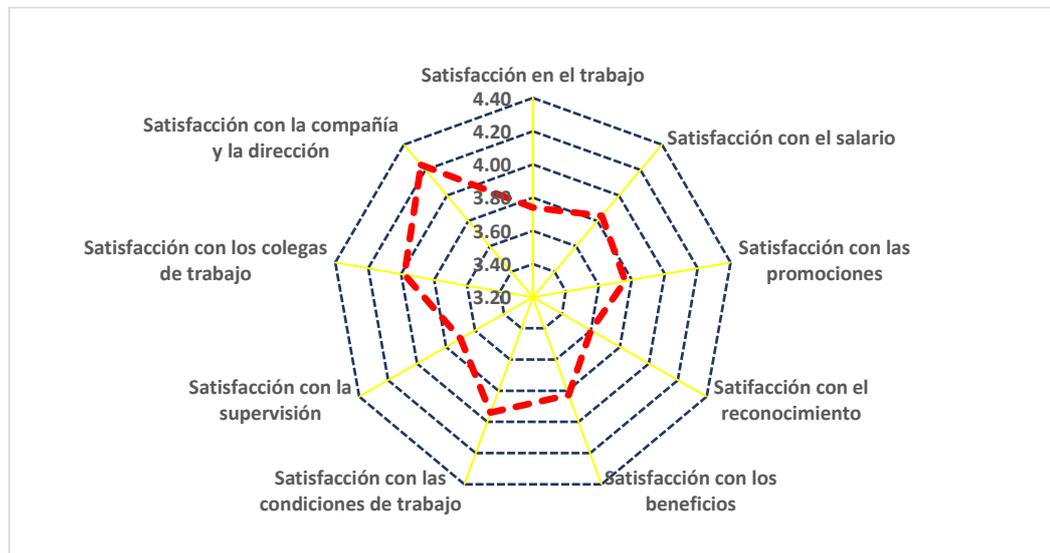
Satisfacción laboral	Media	Desv. Estándar	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
Satisfacción en el trabajo	3.74	0.84	3.50	3.00	1.00	5.00
Satisfacción con el salario	3.84	0.97	4.00	4.00	1.00	5.00

Satisfacción con las promociones	3.76	0.83	4.00	4.00	1.00	5.00
Satisfacción con el reconocimiento	3.60	0.96	3.33	5.00	1.00	5.00
Satisfacción con los beneficios	3.83	0.71	4.00	3.00	1.00	5.00
Satisfacción con las condiciones de trabajo	3.94	0.79	4.00	4.00	1.00	5.00
Satisfacción con la supervisión	3.70	0.89	4.00	3.00	1.00	5.00
Satisfacción con los colegas de trabajo	3.98	0.78	4.00	4.00	1.00	5.00
Satisfacción con la compañía y la dirección	4.24	0.93	4.50	4.50	1.00	5.00

Nota: Obtenido de la base de datos del cuestionario de satisfacción laboral, 2021.

Figura 4

Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción laboral



Nota: Obtenido de la base de datos del cuestionario de satisfacción laboral, 2021.

4.1.2. Análisis de correlación entre las variables

De acuerdo a los cuestionarios aplicados, se puede comprobar la hipótesis del objetivo general, se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman ($Rho = 0.781$) donde presentó una correlación positiva muy fuerte y su significancia aproximada ($Sig. Aprox. = 0.000$) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que si existe relación

directa entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

Tabla 5

Objetivo específico 1: Relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral

		Correlaciones		
			Autorrealización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

De acuerdo a los cuestionarios se puede comprobar la hipótesis del primer objetivo específico, donde se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman (Rho = 0.740) y presentó una correlación positiva considerable y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que si existe relación significativa y directa entre la dimensión de la primera variable *autorrealización* y la variable *satisfacción laboral* en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

Tabla 6

Objetivo específico 2: Relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral.

Correlaciones

		Reconocimiento	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,632**
		N	.
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,632**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	.
		25	25

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

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

De acuerdo a los cuestionarios aplicados, se puede comprobar la hipótesis del segundo objetivo específico, donde se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman (Rho = 0.632) y presentó una correlación positiva considerable y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.001) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que si existe relación directa entre la dimensión de la primera variable *reconocimiento* y la variable *satisfacción laboral* en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

Tabla 7

Objetivo específico 3: Relación entre la afiliación y la satisfacción laboral.

Correlaciones			Afiliación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Afiliación	Coeficiente de correlación	1,000	,687**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,687**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	25	25

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

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

De acuerdo a los cuestionarios aplicados, se puede comprobar la hipótesis del tercer objetivo específico, donde se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman ($Rho = 0.687$) y presentó una correlación positiva considerable y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que si existe relación entre la dimensión de la primera variable *afiliación* y la variable *satisfacción laboral* en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

Tabla 8

Objetivo específico 4: Relación entre la seguridad y la satisfacción laboral.

		Correlaciones			
			Seguridad	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,644**	
		Sig. (bilateral)	.	,001	
		N	25	25	

Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	de	,644**	1,000
	Sig. (bilateral)		,001	.
	N		25	25

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

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

De acuerdo a los cuestionarios aplicados, se puede comprobar la hipótesis del cuarto objetivo específico, donde se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman ($Rho = 0.644$) donde presentó una correlación positiva considerable y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que si existe relación entre la dimensión de la primera variable seguridad y la variable satisfacción laboral en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

4.1.3. Estadística descriptiva

Tabla 9

Variables motivación y satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Motivación											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%
Neutro	0	0.0%	0	0.0%	3	12.0%	3	12.0%	0	0.0%	6	24.0%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	7	28.0%	2	8.0%	10	40.0%

Muy de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	7	28.0%	8	32.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	5	20.0%	11	44.0%	9	36.0%	25	100.0%

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

Se observó que, de 25 trabajadores del área de cobranza de la Financiera Efectiva Cajamarca S. A., el 44% opinó que se encuentra de acuerdo con los ítems de la variable *motivación*, de los cuales se observó que el 4% manifestó que estaban muy de acuerdo; el 28% de acuerdo; y finalmente, el 12% refirió que se encuentra neutro en relación con la variable *satisfacción laboral*. Asimismo, el 20% de los colaboradores se encontró neutro con los ítems de la variable *motivación*, de los cuales el 4% opinó que está de acuerdo; el 12% se encuentra neutro; y finalmente el 4% manifestó estar en desacuerdo, en relación con la *satisfacción laboral*.

Tabla 10

Dimensión autorrealización con la satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Autorrealización											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%
Neutro	0	0.0%	1	4.0%	4	16.0%	1	4.0%	0	0.0%	6	24.0%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	2	8.0%	6	24.0%	2	8.0%	10	40.0%
Muy de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	12.0%	5	20.0%	8	32.0%
Total	0	0.0%	1	4.0%	7	28.0%	10	40.0%	7	28.0%	25	100.0%

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

Se observó que, de 25 trabajadores del área de cobranza de la Financiera Efectiva Cajamarca S. A., el 40% del total manifestó que se encuentra de acuerdo

con los ítems que evalúan la dimensión *autorrealización*; de los cuales se observó que el 12% expresó estar muy de acuerdo; el 24% mencionó estar de acuerdo; y finalmente el 4% manifestó encontrarse en neutro conforme a la variable *satisfacción laboral*. Asimismo, el 4% de los colaboradores se encontró en desacuerdo con la *autorrealización*, de los cuales el 4% opinó encontrarse en neutro en relación con la *satisfacción laboral*.

Tabla 11

Dimensión reconocimiento con la satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Reconocimiento											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	1	4.0%
Neutro	0	0.0%	0	0.0%	3	12.0%	2	8.0%	1	4.0%	6	24.0%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	24.0%	4	16.0%	10	40.0%
Muy de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	7	28.0%	8	32.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	3	12.0%	10	40.0%	12	48.0%	25	100.0%

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

Se observó que, de 25 trabajadores del área de cobranza de la Financiera Efectiva Cajamarca S. A., el 48% opinó que se encuentra muy de acuerdo con los ítems de la dimensión *reconocimiento*, de los cuales se observó que el 28% está muy de acuerdo; el 16% dijo estar de acuerdo; y finalmente, el 4% refirió encontrarse en neutro en relación con la variable *satisfacción laboral*. Asimismo, el 12% opinó estar neutro en relación con la *satisfacción laboral*.

Tabla 12*Dimensión afiliación con la satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral	Afiliación											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%
Neutro	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	4	16.0%	1	4.0%	6	24.0%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	2	8.0%	7	28.0%	10	40.0%
Muy de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	32.0%	8	32.0%
Total	0	0.0%	1	4.0%	2	8.0%	6	24.0%	16	64.0%	25	100.0%

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

Se observó que, de 25 trabajadores del área de cobranza de la Financiera Efectiva Cajamarca S. A., el 64% opinó encontrarse de acuerdo con los ítems de la dimensión *afiliación*, de los cuales se observó que el 32% opinó estar muy de acuerdo; el 28% refirió estar de acuerdo y finalmente el 4% manifestó encontrarse neutro en relación con la *satisfacción laboral*. Asimismo, el 4% de los colaboradores se encontró en neutro con la *afiliación*, de los cuales el 4% opinó estar en desacuerdo con relación con la *satisfacción laboral*.

Tabla 13*Dimensión seguridad con la satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral	Seguridad											
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%

Muy en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%
Neutro	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	5	20.0%	0	0.0%	6	24.0%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	6	24.0%	3	12.0%	10	40.0%
Muy de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.0%	6	24.0%	8	32.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	3	12.0%	13	52.0%	9	36.0%	25	100.0%

Nota: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, 2021.

Se observó que, de 25 trabajadores del área de cobranza de la Financiera Efectiva Cajamarca S. A., el 52% manifestó encontrarse de acuerdo con los ítems de la dimensión *seguridad*, de los cuales se observó que el 8% opinó que se encuentra muy de acuerdo; el 24% refirió encontrarse de acuerdo; y finalmente, el 20% dijo estar neutro en relación con la *satisfacción laboral*. Asimismo, el 12% de los colaboradores se encontró neutro con la *seguridad*, de los cuales el 4% opinó estar de acuerdo; el 4%, neutro; y finalmente, el 4% manifestó estar en desacuerdo en relación con la *satisfacción laboral*.

4.2. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la *motivación* y la *satisfacción laboral* de los colaboradores del Área de Cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021, obteniendo como resultado que existe una relación directa y significativa entre ambas variables, es decir, que mientras los colaboradores tengas una alta motivación van a sentirse mayor satisfechos con su ambiente laboral; Arotoma (2020), también encontró que existe una relación directa entre ambas variables en los trabajadores del área administrativa de una municipalidad de Lima Metropolitana, indicando que, al conocer las políticas de la organización, sus

responsabilidades, tener una supervisión constante, ser reconocidos por sus líderes y compañeros de trabajo les genera una gran satisfacción laboral. Por otro lado, Tapullima (2023) halló que, si bien existe una relación directa, esta es moderadamente significativa, por lo que es importante generar nuevas estrategias de motivación en sus colaboradores incentivándolos por el desempeño que realizan en su puesto laboral.

Respecto al primer objetivo específico donde se buscó determinar la relación entre la dimensión *autorrealización* de la variable *motivación* con la satisfacción laboral, la correlación de Spearman ($Rho=0.740$) evidenció que existe una relación directa y considerablemente positiva; así mismo, Tapullima (2023) manifestó que “las necesidades de autorrealización se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023” (p. 122).

Respecto al segundo objetivo específico donde se buscó determinar la relación que existe entre el reconocimiento y la satisfacción laboral, la correlación de Spearman ($Rho = 0.632$) dio la evidencia suficiente para afirmar que existe relación directa entre la dimensión *reconocimiento* y la *satisfacción laboral*. Resultados similares encontró Tapullima (2023) en su investigación, donde refirió que las necesidades de reconocimiento estaban significativa y directamente relacionadas con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Respecto al tercer objetivo específico donde se buscó determinar la relación que existe entre la *afiliación* y la *satisfacción laboral* de los colaboradores, la correlación de Spearman ($Rho = 0.687$) = 0.05) mostró que existe una relación

directa entre la dimensión y la variable en mención; del mismo modo, Tapullima (2023) explicó que también encontró que la dimensión necesidades de afiliación se relacionan significativamente con la variable satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global.

Respecto al último objetivo específico, donde se buscó determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción laboral, la correlación de Spearman ($Rho = 0.644$) evidenció que sí existe relación entre la dimensión *seguridad* y la variable *satisfacción laboral*; tal es el caso del estudio realizado por Tapullima, donde también encontró una relación directa y significativa entre las necesidades de seguridad y la variable satisfacción laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En cuanto al objetivo general, se concluye que se obtuvo una correlación de Spearman (Rho 0.781 donde presentó una correlación positiva muy fuerte y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) llegando a concluir que existe relación directa y significativa entre la variable *motivación* con la variable *satisfacción laboral* de los colaboradores en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

Para el objetivo específico 1, se concluye que tiene una correlación de Spearman (Rho = 0.740) donde presentó una correlación positiva considerable y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que sí existe relación directa entre la dimensión de la primera variable *autorrealización* y la variable *satisfacción laboral* en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

Para el objetivo específico 2, se concluye que tiene una correlación de Spearman (Rho = 0.632) donde presentó una correlación positiva considerable y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que sí existe relación directa entre la dimensión de la primera variable *reconocimiento* y la variable *satisfacción laboral* en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

Para el objetivo específico 3, se concluye que tiene una correlación de Spearman ($Rho = 0.687$) donde presentó una correlación positiva considerable y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que sí existe relación directa entre la dimensión de la primera variable *afiliación* y la variable *satisfacción laboral* en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

Para el objetivo específico 4, se concluye que tiene una correlación de Spearman ($Rho = 0.644$) donde presentó una correlación positiva considerable y su significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); por lo tanto, existe suficiente evidencia para poder afirmar que sí existe relación entre la dimensión de la primera variable seguridad y la variable satisfacción laboral en el área de cobranza de la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A.

5.2. Recomendaciones

Al obtener una relación directa y significativa entre las variables motivación y satisfacción laboral, se recomienda a la empresa Financiera Efectiva Cajamarca S. A., generar actividades donde se promueva el desarrollo de estas, con esto mejoraría el clima y desempeño laboral de sus trabajadores.

Se recomienda continuar investigando sobre estas variables, debido a que son fundamentales en el crecimiento de una organización, pues es el recurso humano el que hace la mayor parte del trabajo en función a sus puestos laborales.

Así mismo el gerente junto al área de recursos humanos deben realizar un programa de integración para que los colaboradores se relacionen entre compañeros y aprendan a tener más confianza a nivel personal y laboral.

También se recomienda crear un programa de evaluación de desempeño laboral de 360 grados para brindar una retroalimentación a los colaboradores con el fin de reforzar su labor diaria para un mayor logro de las metas de la empresa, orientadas a los cambios y la mejora continua.

Por último, se sugiere brindar los resultados a los colaboradores para que continúen logrando los objetivos organizacionales e individuales. Permitiéndoles reconocer sus resultados con datos estadísticos para que sigan reforzando las áreas de mayor puntuación y tomar acciones en las áreas de menor puntuación.

REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Arotoma, S. (2020). *Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una municipalidad de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia] Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Arrué, L. (2017). *La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom.
- Breñas, J. (2018). *El nivel de satisfacción de las necesidades humanas y las necesidades laborales en docentes de la Institución Educativa Inmaculada Concepción de Sicuani-Cusco* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín
- Cabanillas, W. (2017). *La motivación hacia el reconocimiento y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de las cajas municipales de ahorro y crédito (agencias) del distrito de - Chocope, 2017* [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cañola, C., Franco, V., Rodas, E., Gutiérrez, L., y Chaverra, M. (2020). Factores de insatisfacción laboral que afectan el bienestar mental. Una propuesta para fortalecer el sistema de bienestar laboral en la organización. *Institución Universitaria Tecnológico de Antioquía*.
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/826/Insastisfaccion%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, W. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco – 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte] Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinamica del exito en las organizaciones*.

Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.
<https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>

Diario Gestión. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>

Di Gennaro, M., y Lucena, O. (2013). Motivación y Satisfacción Laboral. *Revista Educativa*, 1 (1), 1-19.

- Espinoza, C. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato* [Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato.
- Espinoza, S. (2021). *Satisfacción laboral y productividad en la empresa Telecomunicaciones JOSOL EIRL – 2019* [Tesis de bachillerato, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.
- Guanipa, M. (2010). *Reflexiones básicas sobre investigación*. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Guzmán, L. (2019). *Motivación intrínseca y autoconcepto en estudiantes de Comunicación de la Universidad de Lima – 2019* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres] Repositorio Institucional de la Universidad de San Martín de Porres.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Jave, C. y Vásquez, A. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa Privada “Cabrera” Cajamarca – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo] Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Kinncar, T., y Tylor, J. (1998). *Investigación de Mercados*. McGraw-Hill Interamericana, S. A.

- Lázaro, C. (2023). *Motivación y satisfacción del personal en el Centro Médico LIMAMEDIC E.I.R.L., Lima 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao] Repositorio Institucional Universidad Nacional del Callao.
- Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68 (1), 235-259. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>
- Managemen, D. G. (2014). *Diario Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Martínez, R., y Tello, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Continental] Repositorio Institucional de la Universidad Continental.
- Maslow, A. (2005). *El management según Maslow*. Editorial Paidós.
- Massella, A. (2018). *Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar] Repositorio Institucional de la Universidad Rafael Landívar.

- Müggenburg, M., y Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4 (1), 35-38.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821004>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revisiones Temáticas*, 33 (3), 221-227.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad Laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar] Repositorio Insitucional de la Universidad Rafael Landívar.
- Ojeda, I. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte.
- Ortiz, K. (2013). *Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma Nuevo León] Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma Nuevo León.
- Pacheco, T. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la felicidad en el trabajo. *Universidad de la Laguna*.
- Paye, M., y Piñan, L. (2021). *Satisfacción laboral en colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM*, 3 (9), 33-51.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Education.
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39 (6), 11-26. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rosales, A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016*. Lima
- Rovira, I. (2017). Motivación extrínseca: definición, características y efectos. *Psicología y Mente*. <https://psicologiymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca>
- Santolalla, V., y Vasquez, A. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo] Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- Schermerhorn, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Limusa Wiley

- Tapullima, R. (2023). La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios dermatológicos, con enfoque global, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma.
- Torres, N. (2021). *Adaptabilidad social y Calidad de vida laboral en Internos de Psicología de la Universidad Andina del Cusco, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco] Repositorio Digital de la Universidad Andina del Cusco.
- Urteaga, L. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en Mi Caja Cajamarca* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca
- Velasco, R. (2017). *Diseño de un modelo de motivación para aumentar la satisfacción del personal administrativo en la empresa Transportes Noroccidental CIA LTDA* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA LA MOTIVACIÓN

Objetivo: Conocer la opinión de la Motivación que manifiesta en los colaboradores que laboran en la Financiera Efectiva Cajamarca S. A., 2021 mediante la aplicación de un cuestionario.

Instrucción: Marque usted con un (X), su respuesta de acuerdo con las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo del cuestionario presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea con detenimiento las alternativas de respuestas expresadas en el cuestionario.

Escriba usted el número que más lo identifique.

Escriba usted solo una alternativa por ítem.

Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

		Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Neutro	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
	MOTIVACION					
1	¿Usted recibe motivacion por parte de la empresa para trascender en sus labores?					
2	¿Recibe usted suficiente reconocimiento por sus logros?					
3	¿Disfrutas de ti mismo y de lo que haces?					
4	Si usted estuvo en falta, ¿Recibio una correccion que le ayudo a superarse y corregir el error?					
5	¿Usted se encuentra satisfecho con el reconocimiento que le brinda la organizacion?					
6	¿Usted ha sentido una realizacion al alcanzar una solucion para un problema dentro de la organizacion?					
7	¿Siente que su trabajo es destacado en la organización?					
8	¿Siente que su trabajo es merecedor de respeto y elogio?					
9	¿Usted se encuentra motivado en cuanto a la integracion dentro de un equipo para fomentar la convivencia?					
10	¿Usted se encuentra satisfecho al sentirse aceptado dentro de la organización?					
11	¿Usted se encuentra motivado gracias a la participacion social de la organizacion?					
12	¿Usted se siente aceptado sin indiferencia en la organización ?					
13	¿Usted se encuentra satisfecho en el lugar donde existe orden y conservacion de los materiales de trabajo?					
14	¿Usted se sentiria satisfecho en un lugar de trabajo donde tenga todas las medidas de seguridad?					
15	¿Usted siente que las condiciones de seguridad existentes son las adecuadas para realizar su trabajo y evitar accidentes?					
16	¿Usted siente que por su desempeño tiene estabilidad laboral?					
17	¿Usted se motiva con la proteccion organizacional que le estan brindando?					
18	¿Usted siente que su proyeccion o alcance es aceptada en la organizacion?					
19	¿Usted recibe el apoyo suficiente para realizar sus tareas encomendadas solucionar algun problema existente dentro de ella?					
20	¿Usted se siente calificado para asumir los retos propuesto por la organizacion?					

CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCION LABORAL

Objetivo: Conocer la opinión de la Motivación que manifiesta en los colaboradores que laboran en la Financiera Efectiva Cajamarca 2021, mediante un cuestionario.

Instrucción: Marque usted con un (X), su respuesta de acuerdo con las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo del cuestionario presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea con detenimiento las alternativas de respuestas expresadas en el cuestionario.

Escriba usted el número que más lo identifique.

Escriba usted solo una alternativa por ítem.

Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

		Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Neutro	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
	SATISFACCION LABORAL					
1	¿Usted es incluido o reconocido en una empresa de éxito?					
2	¿Es usted reconocido por la organización por algún logro?					
3	¿Usted está de acuerdo con los reconocimientos que otorga la empresa por cumplir con las metas trazadas?					
4	¿Usted siente que la organización trabaja de acuerdo a los incentivos que se les otorga?					
5	¿Usted está de acuerdo con la remuneración que le brinda la organización?					
6	¿La organización es puntual en el pago de sus remuneraciones?					
7	¿La organización le otorga lo que se merece ya sea algún incentivo en función a sus méritos?					
8	¿La empresa o el área de trabajo le apoya para lograr un pago adicional a su remuneración normal?					
9	¿Usted se siente satisfecho con la capacitación que le brindan en la organización?					
10	¿Usted se siente satisfecho con el horario flexible que le brinda la empresa ya que le permite desarrollar otras actividades?					
11	¿Usted recibe elogios o críticas que le impulsen a la mejora tanto personal y profesional?					
12	¿Usted obtiene los beneficios conforme a ley al estar en planilla?					
13	¿Usted se siente satisfecho que la organización promueva la competencia de habilidades a través de metas?					
14	¿Está usted satisfecho con su ambiente de trabajo en relación con sus compañeros?					
15	¿Su ambiente de trabajo es el adecuado para realizar sus actividades y cumplir con sus objetivos?					
16	¿Usted mantiene capacitación constante de las nuevas herramientas tecnológicas propias del sistema de trabajo?					
17	¿Usted se siente satisfecho que reconozcan sus cualidades positivas para el trabajo?					
18	¿En la organización donde labora, la competencia es un impulso de superación?					
19	¿Usted brinda apoyo a sus compañeros para que logren cumplir con sus tareas asignadas?					
20	¿Usted aceptó las políticas y condiciones de trabajo de la organización antes de empezar a realizar sus actividades?					

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: LA MOTIVACIÓN

TÍTULO: "Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en el área de Cobranza de la Financiera

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Efectiva Cajamarca, 2021"

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	82			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																78				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																77				
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	81			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																79				
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																78				
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																79				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	82			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																	82			
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																78				

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: _____

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 79.6

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de 03 de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombres:

DNI 07956997

[Firma manuscrita]

RODRIGUEZ CHAVEZ, GUILLERMO ALFREDO

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO: "Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en el área de cobranza de la Financiera Efectiva Cajamarca, 2021"

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Efectiva Cajamarca, 2021

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: _____

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 79.9

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de 03 de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombres: ROSAS CHAVEZ, GUILLERMO ALFREDO

DNI 07956997