

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica
de servicios del banco Interbank, sede Centro
Cívico, Lima 2019**

Yely Gisela Escobar Vargas
Denisse Katherine Caro Guerreros

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Lima, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de nuestras vidas y dándonos fuerzas para continuar. A nuestros padres que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logremos culminar la carrera.

Yely Gisela, Escobar Vargas

Denisse Katherine Caro Guerreros

Agradecimiento

Agradecemos la ayuda de muchas personas y colegas que nos han prestado su ayuda en el proceso de investigación y redacción del trabajo y el apoyo mutuo brindado en altas y bajas.

Agradecemos a nuestro supervisor y colaboradores del área de banca telefónica de servicios del banco Interbank por su colaboración en las encuestas realizadas.

Las autoras

Índice del Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice del Contenido	v
Índice de Tablas	viii
Índice de figuras	ix
APÉNDICES	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I:.....	15
Planteamiento del Estudio	15
1.1. Delimitación de la investigación	15
1.1.1. Territorial.....	15
1.1.2. Temporal.....	15
1.1.3. Conceptual	15
1.2. Planteamiento de Problema.	16
1.3. Formulación del problema.....	20
1.3.1. Problema general.	20
1.3.2. Problemas específicos.....	20
1.4. Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos	21
1.5. Justificación de la Investigación.....	21
1.5.1. Justificación teórica	21
1.5.2. Justificación práctica	22

Capítulo II:	23
Marco Teórico	23
2.1. Antecedentes de la Investigación.	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.	25
2.2. Bases teóricas de las variables.....	30
2.2.1. Teoría de la variable Motivación.....	30
2.2.2. Teoría de la variable satisfacción laboral	38
2.3. Definición de términos básicos.....	47
Capítulo III:	50
Hipótesis y Variables	50
3.1. Hipótesis	50
3.1.1. Hipótesis general	50
3.1.2. Hipótesis específicas	50
3.2. Identificación de las variables	51
3.3. Operacionalización de las variables	51
Capítulo IV:.....	54
4.1. Enfoque de la investigación.....	54
4.2. Tipo de investigación	54
4.4 Métodos de investigación	55
4.5. Diseño de la investigación.....	56
4.6. Población y muestra	57
4.6.1. Población	57
4.6.2. Muestra	57
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
4.7.1. Técnicas	58
4.7.2. Instrumentos	58

Capítulo V:	61
5.1 Descripción del trabajo de campo	61
5.2. Presentación de resultados.....	61
5.3. Contrastación de hipótesis	82
5.3.1. Prueba de Hipótesis general	83
5.3.1. Prueba de Hipótesis específica 1.	85
5.3.2 Prueba de Hipótesis específica 2.	86
5.3.3. Prueba de Hipótesis específica 3.	87
5.3.4 Prueba de Hipótesis específica 4.	89
5.3.5. Interpretación de Resultado correlacional	91
5.4. Discusión de resultados	92
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS	97

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	52
Tabla 2. Variable motivación	59
Tabla 3. Variable Satisfacción	59
Tabla 4. Criterio de confiabilidad	60
Tabla 5. Validadores	60
Tabla 6. Distribución Media y Desviación estándar	62
Tabla 7. Distribución de media y Desviación estándar Variable Motivación	63
Tabla 8. Niveles de la Variable Motivación y sus Dimensiones	64
Tabla 9. Niveles de Escala Variable Satisfacción Laboral y Dimensiones	65
Tabla 10. Resultado Encuesta Variable Motivación	65
Tabla 11. Resultado Encuesta Autorrealización	67
Tabla 12. Resultado Encuesta Dimensión Estima	68
Tabla 13. Resultado Encuesta Dimensión Sociales	70
Tabla 14. Resultado Encuesta Dimensión Seguridad	71
Tabla 15. Resultado Encuesta Dimensión Necesidades Fisiológicas	73
Tabla 16. Resultado Encuesta Satisfacción Laboral	74
Tabla 17. Resultado Encuesta Condición Laboral	76
Tabla 18. Resultado Encuesta Dimensión Personalidad	77
Tabla 19. Resultado Encuesta Dimensión Salario	79
Tabla 20. Resultado encuesta Dimensión Responsabilidad Social Corporativa.....	80
Tabla 21. Resultado Prueba de Normalidad.....	82
Tabla 22. Niveles de Coeficiente de Correlación	83
Tabla 23. Resultado Correlación Motivación- Satisfacción Laboral	84
Tabla 24. Resultado Correlación Motivación- Condición Laboral	85
Tabla 25. Correlación Motivación-Personalidad	87
Tabla 26. Correlación Motivación- Salario	88
Tabla 27. Correlación Motivación-Responsabilidad Social.....	90

Índice de figuras

Figura 1. Pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.....	31
Figura 2. Gráfico de Barras – Encuesta Motivación	66
Figura 3. Gráfico de Barras – Encuesta Autorización	67
Figura 4. Gráfico de Barras – Encuesta Estima	69
Figura 05. Grafica de Barras-Encuesta Aspectos sociales	70
Figura 06. Grafica de Barras- Encuesta-Seguridad	72
Figura 07. Grafica de Barras-encuesta Necesidad Fisiológicas	73
Figura 08. Gráfico de barras-Encuesta Satisfacción laboral	75
Figura 09. Gráfico de Barras-Encuesta Condiciones laborales	76
Figura 10. Gráfico de Barras-Encuesta Personalidad.....	78
Figura 11. Gráfico de Barras-Encuesta Salario	79
Figura 12. Gráfico de Barras-Encuesta Responsabilidad Social	81

APÉNDICES

Apéndices.....	101
Apéndice A: Matriz de consistencia	101
Apéndice B: Matriz de operacionalización	102
Apéndice C: Validación de instrumento.....	106
Apéndice D: Instrumentos Encuesta	109
Apéndice F: Instrumentos de Evaluación.....	112
Apéndice E: Evidencias fotográficas.....	113

Resumen

En la presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación de Motivación y Satisfacción Laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede Centro Cívico, cuya hipótesis general es: determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Contiene un enfoque cuantitativo, tipo de investigación de carácter aplicado, es de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional y transversal. el instrumento de medición fue validado por tres especialistas en el tema, de igual forma el coeficiente de Alfa de Cronbach requirió de una sola administración, la primera variable de Motivación alcanzo 0.934 lo que resulta una alta confiabilidad, la segunda variable de Satisfacción Laboral 0.906 lo cual también resulta una alta confiabilidad. La población estuvo conformada 31 asesores y la muestra estuvo compuesta por 31 asesores de servicio por ende el muestreo fue censal, a las cuales se le aplicó una encuesta con escala de tipo Likert.

Los resultados es una correlación rho de Spearman indican que entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral existe una relación directa, positiva y muy alta ($\rho = .834^{**}$) Con respecto al P-valor (Sig. =0.000, $p < 0.05$) se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, de que existe relación directa, positiva, muy alta y significativa, entre la motivación y la satisfacción laboral en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Palabras clave: satisfacción laboral, motivación, responsabilidad social corporativa, salario, condiciones laborales y personalidad.

Abstract

This research was made in order to determine the relationship between Motivation and Job Satisfaction in the phone-banking department of Interbank's Civic Center headquarters. Its general hypothesis is to determine the relationship between motivation and job satisfaction in the phone-banking department of Interbank's Civic Center headquarters, Lima 2019.

This study has a quantitative approach and uses an applied research. Likewise, it is a non-experimental work, being a correlational-transversal descriptive study. The measurement instrument was validated by three specialists in the field. In this context, the Alpha coefficient of Cronbach was obtained by a single specialist. The first variable, Motivation, reached 0.934 and confirmed a high reliability degree. The second variable, Job Satisfaction, obtained 0.906, thus also confirming a high reliability degree. The study population and the sampling were composed of 31 and 31 customer advisors, respectively. In this sense, the sampling used was census, thus applying a Likert scale survey.

By using the Spearman's rho correlation coefficient, the results reveal a direct, positive and high relation ($\rho = .834^{**}$) between motivation and job satisfaction variables. Regarding the P-value (Sig. =0.000, $p < 0.05$), it can be affirmed with a 95% reliability degree that exists a very high, direct, positive and significant relationship between motivation and job satisfaction in the phone banking department of Interbank's Civic Center headquarters, Lima 2019.

Keywords: job satisfaction, motivation, corporate social responsibility, salary, working conditions and personality.

Introducción

La presente tesis consiste en la investigación sobre la Motivación y la Satisfacción Laboral en la banca telefónica de servicios del Banco Interbank sede centro cívico Lima 2019, en este estudio se presentará dos variables que son Motivación y Satisfacción laboral. Esta investigación está desarrollada en siete capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el Capítulo I, Presentamos el planteamiento del problema donde se detalla las deficiencias en el área de banca de servicios con respecto a la motivación de los colaboradores y a la satisfacción laboral de estos. Encontraremos también la formulación general ¿Cuál es la relación entre la Motivación y Satisfacción laboral en la banca servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019?, así como la justificación siendo el resultado de esta investigación.

Capítulo II. Marco Teórico, se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales, mostrando conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Se explica las definiciones de las variables Motivación y Satisfacción Laboral.

Capítulo III. Métodos y Materiales, presentamos las hipótesis generales y específicas donde se busca probar la relación entre las variables de estudio. Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento: cuestionario, dicha encuesta fue aplicada a 35 asesores de la empresa investigada (asesores de servicio de la banca telefónica), el instrumento consta de 55 preguntas, estructuradas en

34 para la variable Motivación y 21 para Satisfacción Laboral. El método que se empleo fue la escala de Linkert con 5 alternativas de respuesta.

Capitulo IV. Resultados, se precisa los resultados de la investigación, considerando los análisis descriptivos y la contratación de hipótesis.

Capitulo V. se consideró la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, y por último los anexos que corresponde a la parte final del trabajo de investigación

La Autora.

Capítulo I:

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La ejecución de la tesis tuvo lugar en el departamento de Lima, Perú, específicamente en la sede INTERBANK ubicada en el Centro Cívico, en el distrito de Cercado de Lima.

1.1.2. Temporal

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo durante los meses comprendidos entre marzo a setiembre del año 2019.

1.1.3. Conceptual

La investigación comprende dos variables: Motivación y satisfacción laboral.

1.2. Planteamiento de Problema.

En las organizaciones, el factor que le añade valor agregado al servicio es el capital humano, en este sentido diversas investigaciones han coincidido que la motivación laboral influye directamente en la productividad y eficiencia de los trabajadores, además las nuevas formas organizacionales colocan el desempeño como una herramienta para promover el crecimiento del capital humano. (Arce, 2017)

Según Astete, (2015) “Presidente del Comité de Recursos Humanos de la Cámara de Comercio Americana en el Perú, se estima que 4 de cada 5 empresas asignan recursos con la finalidad de motivar a sus colaboradores, esta cifra revela la importancia que ha alcanzado para las organizaciones, aun los montos de inversión destinados para este fin son muy bajos y son pocas las empresas que han decidido aplicar estas políticas de manera sostenida.”

Asimismo, el autor señala que a nivel internacional se estima que las organizaciones invierten entre 4% a 5% del total del costo de mano de obra, en cambio en el Perú estamos todavía en proceso de cambio, apenas alcanzamos niveles por debajo del 1% del costo laboral, las empresas peruanas tienen un largo camino por recorrer para mejorar su competitividad y productividad, considerando que los sectores retail, consumo masivo y banca son los que más dinero destinan en dar capacitación y asistencia técnica para sus empleados.

Según Cáceres (2017) “Un trabajador motivado es clave en la organización. Esta consiste en trabajar correctamente en la generación de un buen clima laboral y en la motivación de cada colaborador. Así, la motivación de la personal cobra especial interés en las organizaciones y esta puede ejecutarse de diferentes modos. Por ejemplo, mediante los

modelos de retribución por desempeño o programas de beneficios. No obstante, identificar las capacidades y habilidades de cada trabajador e invertir en ellas siempre será la mejor apuesta”.

Las instituciones que estén comprometidos con los colaboradores, tendrán más retribución por parte de ellos, mientras sean premiados por sus logros, mayor satisfacción habrá y los clientes percibirán mayor calidad en el servicio.

Pero además del espacio laboral, uno de los puntos clave que no se debe descuidar, es el plano familiar. El buen balance de la vida profesional y familiar permitirá tener a un colaborador agradecido y enfocado en los resultados de la organización. Para ello, se deben realizar actividades, eventos que los colaboradores puedan contactarse con sus familiares.

Hay empresas donde los colaboradores tienen la libertad de elegir el proyecto en el que desean trabajar, con base en sus capacidades y motivaciones. Estimulan la toma de riesgos y generalmente no castigan los errores que se puedan cometer en el proceso. Por el contrario, uno de los síntomas que nos revelan un problema en la motivación de los empleados es la rotación de personal. Ya que si las empresas no le retribuyen incentivos o no están comprometidos con ellos habrá mayor insatisfacción laboral. (Diario El Peruano, 2017)

El Banco Internacional del Perú S.A.A (Banco Interbank), es uno de los bancos líderes del sistema financiero en el Perú teniendo como visión Ser el mejor banco a partir de las mejores personas, dentro de la organización estamos realizando la investigación en la división de experiencia al cliente la cual se subdivide en diversas áreas de atención al cliente por medio de la banca telefónica.

La presente investigación se realizará en el área de banca servicios que es la primera instancia de atención de la banca por teléfono donde el cliente se comunica para realizar sus consultas, pedidos y reclamos de clientes y no clientes del banco.

Las llamadas que se reciben son en relación a los productos con los que cuenta el banco como: tarjetas de crédito, préstamos personales, cuentas de ahorro, préstamo hipotecario, créditos personales y préstamos vehiculares; el área en mención se encarga en realizar las gestiones relacionada a la banca persona.

Por ser el primer contacto con el cliente es necesario que el capital humano se encuentre motivado para que pueda desempeñarse de manera correcta; teniendo al colaborador satisfecho con el trabajo que realiza obtendremos una mejor atención al cliente y generaremos experiencias memorables.

La alta gerencia del Banco Interbank asigna a cada equipo de la banca telefónica objetivos diversos a cumplir y es allí donde los colaboradores juegan un papel importante para el logro de estos, en cuanto a su desempeño, profesionalismo, talento, destrezas, habilidades, comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo y así repercute hacia los clientes, por consiguiente, el tema de la motivación debe abordarse en todo momento.

No obstante, en Interbank se observa que en los últimos meses del presente año han surgido diversos problemas con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores y a la motivación de estos; se presenta una disminución de la productividad, ausentismos y la falta de cumplimiento de objetivos de la maqueta de desempeño, debido a los incentivos, cambio de formas de pago de horas extras, constantes cambios de la medición de la maqueta de desempeño establecida por el empleador. Esto ha generado un gran malestar por parte de los

colaboradores ya que ellos no se sienten motivados por las reducciones y/o cambios que se van realizando ya que ellos no alcanzan sus objetivos establecidos lo que significa que no reciben ningún tipo de incentivos extras, estos problemas han fomentado que los personales renuncien y bajen su rendición laboral.

Es fundamental resaltar la importancia de motivación dentro de una organización ya que influye de manera significativa la satisfacción del colaborador y el buen desempeño con los clientes.

Por ello, que en la presente investigación es determinar ¿Cuál es la relación entre la motivación y satisfacción laboral en la banca servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019? Con lo mencionado, en este informe se busca posibles alternativas de mejora que ayuden de manera significativa mejorar la motivación de los colaboradores y la satisfacción de ellos.

1.3. Formulación del problema.

1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre la Motivación y Satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre la Motivación y las condiciones laborales en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la Motivación y la personalidad en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la Motivación y el salario en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la Motivación y la responsabilidad social corporativa o en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre la motivación y las condiciones laborales en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019.
- b) Establecer la relación entre la motivación y la personalidad en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019.
- c) Establecer la relación entre la motivación y el salario en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019.
- d) Establecer la relación entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en la banca telefónica de servicios del banco Interbank, sede centro Cívico, Lima 2019.

1.5. Justificación de la Investigación.

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar conocimiento necesario sobre la relación que existió entre la motivación y satisfacción laboral de la banca telefónica de la empresa Interbank. La investigación pretendió lograr que mediante la motivación es posible mejorar la satisfacción de los trabajadores en el área de banca servicios de Interbank. De la misma forma, se identificó si la motivación de los trabajadores intrínseca o extrínseca,

ya que estos factores son considerados una de las bases fundamentales para garantizar el éxito organizacional.

1.5.2. Justificación práctica

Dicho trabajo fue materia de consulta y ayuda a la empresa Interbank. Además, la investigación puede ser utilizada por otras organizaciones o personas que desean conocer del tema y quieran mejorar su desempeño laboral haciendo uso de la motivación. El presente estudio tenía como fin dar solución a la problemática que existe en el área de banca telefónica de Interbank, en la cual su desempeño laboral es bajo, por ello nos apoyaremos en la motivación. Asimismo, es beneficioso realizar este estudio ya que se busca mejorar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización. De esta manera, hoy en día la motivación de los trabajadores en las empresas es de mucha importancia y de un rango calificativo porque garantiza el crecimiento y el éxito empresarial para las empresas. Es por ello, que la meta principal fue generar el cambio o mejora en las personas dentro de la organización.

Capítulo II:

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

- A. Chirito y Raymundo (2015), realizó la tesis titulada: “La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014” realizada para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. En el estudio se consideró como objetivo determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014. El objetivo de la investigación es determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014. La hipótesis fue la motivación incide significativamente en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014. Este estudio descriptivo y aplicado con diseño de investigación no experimental, tuvo como

población 43 personas a las cuales se les realizó la encuesta. En el resultado se observa la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, se rechaza H_0 . Es decir: La motivación incide significativamente en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014.

- B. Bautista (2017) en su tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima, año 2017” realizada para obtener el título de licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. En el estudio se consideró como Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú- Cercado de Lima, 2017. Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú- Cercado de Lima, 2017. La hipótesis Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú- Cercado de Lima, 2017. Este estudio descriptivo y aplicado con diseño de investigación no experimental, tuvo como población 89 personas a las cuales se les realizó la encuesta. Mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por lo siguiente se rechaza la hipótesis nula. Además, que ambas variables poseen una correlación de 0.755, lo cual nos indica que es una correlación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una correlación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú- Cercado de Lima, 2017.

El autor concluyó: Se ha determinado que existe relación positiva alta en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú. Se ha determinado que existe relación positiva alta entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú. Se ha determinado que existe una relación positiva moderada entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

A. Paola Castro (2016) en su tesis titulada “El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas” realizada para obtener el grado de Maestra en administración con énfasis en negocios en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. En el estudio se consideró como objetivo Determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES potosinas para conocer el impacto que tienen los valores sobre los empleados y permitir que las empresas pueden entender el comportamiento humano. La hipótesis fue Los valores hacia el trabajo se relacionarán positivamente con la motivación laboral de trabajadores de pymes potosinas. Este estudio descriptivo y aplicado con diseño de investigación transversal, tuvo como población 100 personas a las cuales se les realizó la encuesta. Como resultado el autor obtuvo lo siguiente; De acuerdo con lo esperado en la Hipótesis 1, los valores hacia el trabajo se relacionaron positivamente con la motivación laboral ($r = .29$, $p < .01$). De igual manera, de acuerdo con lo esperado en la Hipótesis 2, los valores hacia el trabajo se relacionaron positivamente con el desempeño adaptativo ($r = .19$, $p < .01$). Por último, de acuerdo con la Hipótesis 3, la motivación laboral se relacionó

positivamente con el desempeño adaptativo ($r = .35$, $p < .01$). El autor concluyó: Sobre la motivación, los resultados obtenidos demuestran que los empleados encuestados tienen una mayor motivación intrínseca, lo que nos indica que los empleados tienen un gusto e interés por las actividades que están haciendo. En segundo plano, se tiene la regulación identificada, lo que nos indica que los trabajadores han encontrado en su lugar de trabajo una relación estrecha entre sus valores y entre las tareas que llevan a cabo; en tercer lugar, se encuentra la regulación introyectada, lo que nos revela que los empleados a pesar de que no concuerdan con alguno de los valores de la empresa, los han tomado como suyos. Al ser la desmotivación y la regulación externa los valores más bajos, nos demuestra que los empleados no buscan obtener premios o incentivos o que no basan su motivación en el hecho de que haya castigos y debido a los castigos a los que se puedan enfrentar realicen las tareas diarias. Las empresas donde trabajan los empleados encuestados, deben tomar muy en cuenta que sus trabajadores no necesitan que se les dé un reconocimiento o castigos para motivarse en sus actividades lo que repercutiría en un mejor desempeño, sino que son empleados que están buscando disfrutar de la actividad que realizan. Demandan actividades que tengan retos, que sean versátiles y tareas donde puedan opinar y tomar decisiones.

- B. Cuadro y Bustamante (2017) en su tesis titulada “Factores que afectan la Motivación Laboral de los trabajadores de AGROJEMUR S.A.S en la ciudad de Cartagena de Indias” realizada para obtener el grado de licenciado en administración de empresas en la Universidad de Cartagena, Colombia. En el estudio se consideró como objetivo Identificar los factores que afectan la

motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur S.A.S, a través de la evaluación de las condiciones motivacionales internas y externas. Este estudio descriptivo y aplicado con diseño de investigación no experimental, tuvo como población 31 personas a las cuales se les realizó la encuesta. Como resultado el autor obtuvo lo siguiente: la motivación laboral de los empleados, la mayor importancia la asume la dedicación a la tarea, pues concentró el 13,1% de las respuestas, seguida de la motivación por vía salario (11%) y la afiliación (10,5%). En menor medida el factor grupo de trabajo (7,7%), poder (7,3%) y supervisión (6,9%) se presentaron como relevantes. En contraste, los factores con menor participación global se refirieron a la promoción (3,2%), la expectativa (3,4%) y la aceptación de autoridad (4,3%). Otros factores que presentaron importancia positiva notoria fueron el salario, en 64,5%, y la afiliación en 58,1%, siendo aquellos en que la repercusión de la motivación fue muy relevante. El autor concluyó: El estudio de la motivación laboral arrojó que, dentro de las condiciones motivacionales internas pesó más el factor afiliación, por tanto, se concluyó que estos trabajadores suelen expresar comportamientos orientados a la obtención o conservación de relaciones afectivas satisfactorias con otras personas, en lo cual la calidez de la relación desempeña un rol esencial. El tercer ámbito fue el de las condiciones motivacionales externas, según el cual el salario primó como motivante de los empleados, de aquí que se concluya que la motivación se da porque se retribuye y compensan el esfuerzo, prestigio, seguridad en el sentido de que puede atender las demandas de sus necesidades personales familiares. En última instancia, se estableció que la repercusión de los factores fue diferenciada sobre la motivación general, en el sentido de que algunos contribuyen positivamente jalonándola, y otros tienden a lo contrario. Dentro de aquellos

factores que presentaron repercusiones notorias y positivas se hallan la dedicación a la tarea, salario y afiliación; desde el otro extremo se encuentran los que repercuten negativamente, siendo estos la promoción, expectativa y aceptación de autoridad.

C. Velasco (2015) en su tesis titulada “La Satisfacción Laboral, Identidad organizacional y Motivación Laboral, como factores que influyen en la rotación de personal en empresas de servicios de consultoría y auditoría en México.” realizada para obtener el grado de Maestra en Ciencias en Administración de Negocios en el Instituto Politécnico Nacional. En el estudio se consideró como objetivo Determinar la forma en que la satisfacción laboral, la falta de motivación y la falta de identidad organizacional, generan una alta rotación de personal en empresas de servicios de consultoría y auditoría en México. La hipótesis, la rotación de personal se relaciona directamente con los factores como: insatisfacción laboral, falta de identidad organizacional, y de motivación del personal. Este estudio descriptivo y aplicado con diseño de investigación no experimental, tuvo como población 51 personas a las cuales se les realizó encuestas. El autor tuvo como resultado lo siguiente: en el indicador sueldo clasificado en la variable de satisfacción laboral podemos observar que el 46% de la población femenina encuestada está totalmente en desacuerdo que el sueldo que percibe es insuficiente, mientras que el 54% de la población masculina opina de la misma forma, de una manera similar el porcentaje de hombres y mujeres encuestadas están parcialmente desacuerdo que su sueldo es justo, por lo que se puede observar el 56% considera de su sueldo no es suficiente, en este indicador no se encuentra una diferencia entre hombres y mujeres ni una tendencia ya que el porcentaje de hombre y mujeres en cada una de las opiniones

es lineal. El indicador de sueldo, ya que se encontró que hay una relación directa entre la satisfacción laboral de los empleados de la empresa de consultoría y auditoría y la rotación de personal. concluyo: la investigación ha tenido como propósito la determinación de la satisfacción laboral, identidad organizacional y motivación laboral y su influencia en la rotación de personal en empresas de servicios de consultoría y auditoría en México y con ello lograr identificar y elaborar acciones de cambio dirigidas hacia el mejoramiento del clima laboral. En las fuentes de información consultadas se encontraron factores constantes que sugerían que estos tenían un impacto directo en la rotación de personal, tales factores son: la satisfacción laboral, la motivación laboral y la identidad organizacional, siendo estos los agentes detonantes para que los empleados en las empresas de consultoría y auditoría en México decidan poner fin a su relación laboral e incorporarse a nuevas fuentes de trabajo. Si bien es importante conocer y medir la rotación real es más importante el estudio de los factores que ponen el descubierto los motivos por los cuales se genera un alto índice de rotación de personal. En lo que corresponde a la satisfacción laboral, en este trabajo se incorporan a esta variable factores como son: sueldos, bonos, reconocimientos económicos, equilibrio vida trabajo, de manera que podemos responder a la interrogante ¿de qué manera se relaciona la insatisfacción laboral con la rotación de personal en las empresas de consultoría y auditoría?

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. Teoría de la variable Motivación

A. Definición de Motivación

Según Chiavenato (2017) señala que las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen del propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él. Algunas de esas necesidades son conscientes, mientras otras no. La teoría motivacional más conocida es la de Maslow, y se basa en la jerarquía de las necesidades humanas. (p. 118).

Las necesidades inician de que los motivos del comportamiento humano se establecen del propio individuo, de cómo desenvolverse y comportarse ante las fuerzas que se hallan dentro de él.

Según Maslow (2017) señala que las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo a su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias) mientras que la cúspide está las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias). (p. 43).

Las necesidades humanas están de manera ordenada en una pirámide de acorde a su relevancia respecto a la conducta humana. En el inicio de la pirámide se encuentran las necesidades más bajas y recurrentes en tanto, en la cima se encuentran las más elaboradas e intelectuales.

Las necesidades humanas están sistematizadas en una pirámide que se muestra en la figura 1 de acuerdo con su trascendencia respecto a la conducta humana.

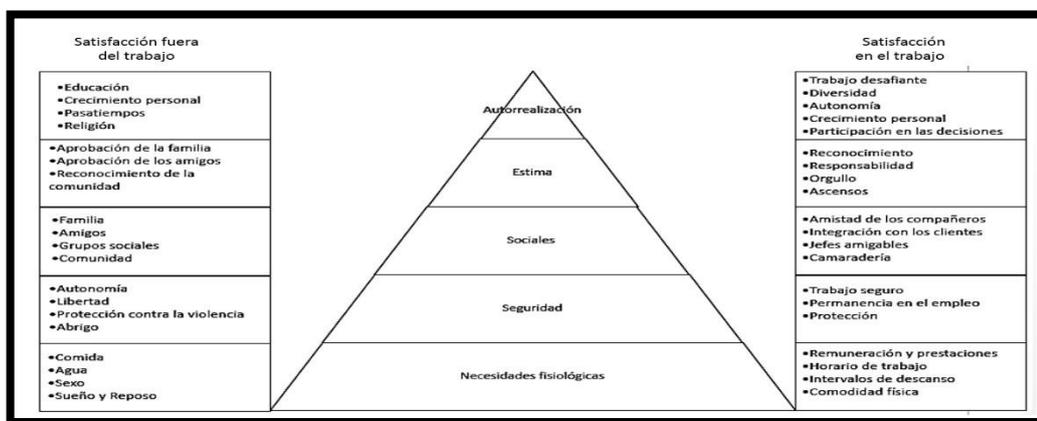


Figura 1 Pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.
Nota: Comportamiento organizacional. Chiavenato (2017)

La presente investigación se basa en la teoría de Maslow la denominada jerarquía de las necesidades humanas en la cual hallamos cinco dimensiones, estas repercuten en la satisfacción fuera del trabajo y en el trabajo; consideraremos dentro del estudio a satisfacción en el trabajo.

B. Dimensiones

Necesidades fisiológicas

Según Chiavenato (2017) señala que constituye el nivel más bajo de necesidades humanas, Son innatas, como la necesidad de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor) o deseo sexual (reproducción de la especie), Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia

del individuo. Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento. Es decir, al principio, la vida humana es una constante búsqueda de satisfacción de las necesidades elementales más impostergables, que monopolizan la conducta del recién nacido, y en el adulto predominan sobre las demás necesidades mientras no se logre su satisfacción. Se relaciona con la subsistencia y existencia del individuo. A pesar de ser comunes a todos los seres humanos, requieren distintos grados individuales de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando no satisface alguna de estas necesidades dirige la orientación de la conducta. (p. 43).

Las necesidades fisiológicas son aquellas que uno necesita cubrir para poder subsistir y obtener un equilibrio con su cuerpo, y funciones corporales. Por ejemplo, si uno sólo vive en el día a día, y depende de un sueldo bajo que apenas le permite para cubrir sus necesidades fisiológicas, no usará ese dinero en alquilar una casa de lujo para vivir con su familia, si después no van a tener con qué comer. Primero afianzar su alimento y el de los suyos antes que otra cosa.

Necesidades de seguridad

Según Chiavenato (2017) señala que constituye el segundo nivel en las necesidades humanas, Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección contra amenaza o privación, huir del peligro, el anhelo de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones características de estas necesidades. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Igual que las necesidades fisiológicas, también están íntimamente relacionadas

fisiológicas, también están íntimamente relacionadas con la supervivencia del individuo. Tiene gran importancia, pues en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y es ahí donde las acciones gerenciales arbitrarias o las decisiones inconsistentes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo. (p. 43).

La necesidad de seguridad, son aquellas que detallan el trabajo de la persona por gozar de la seguridad o protección. En esta necesidad se encuentran las necesidades de sentirse bien, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener un orden, entre otros. Esta necesidad aparece cuando las necesidades fisiológicas están un tanto satisfechas.

Necesidades sociales

Según Chiavenato (2017) señala que surgen de la vida social del individuo con otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente resueltas. Cuando las necesidades sociales no están debidamente satisfechas, las personas muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a quienes se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de adaptación social y a la sociedad. La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa. (p. 44).

Las motivaciones de las necesidades procurar cubrir las necesidades sociales que todos tenemos. Estas necesidades sociales logran ser de amor, pertenencia, amistad, comunicación, o vivir en comunidad. Esta aparece en la conducta de las necesidades fisiológicas y seguridad estén respectivamente resueltas.

Necesidades de aprecio

Según Chiavenato (2017) señala que las necesidades relacionadas con la manera como la persona se ve y valora, es decir, con la auto valorización y autoestima a confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, la reputación y el orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Si estas necesidades no son satisfechas pueden producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden generar desánimo o actividades compensatorias. (p. 44).

Esta necesidad está ligada a nuestra constitución psicológica. Se pueden subdividir en dos tipos: las que se aluden al amor propio y las que se aluden al respeto de otros (reputación, condición social, fama, etc.).

Necesidades de autorrealización

Según Chiavenato (2017) señala que las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de su vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso a superarse y llegar a ser

todo lo que se puede ser. Las necesidades de autorrealización se relacionan con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización del potencial y la virtud que cada persona posee, así como la utilización plena de sus talentos. Mientras las cuatro necesidades anteriores pueden satisfacerse por recompensas externas (extrínsecas) a la persona y tienen una realidad concreta (como alimento, dinero, amistades, elogios de otras personas), las necesidades de autorrealización solo se satisfacen mediante recompensas de las personas se dan a sí misma intrínsecamente (como sentimiento de realización), y no son observables ni controlables por los demás. Las otras necesidades una vez satisfechas, ya no motivan la conducta; en cambio, la necesidad de autorrealización puede ser insaciable, en el sentido de que entre más satisfacción obtiene una persona, más importancia adquiere para ella y más deseará satisfacerla. No importa cuán complicado esté la persona, deseará siempre más. (p. 44).

Son difíciles de describir, ya que varían de un individuo a otro, implica la satisfacción de la naturaleza individual en todos los aspectos. Las personas que desean autorrealizarse desean ser libres para ser ellas mismas. Por ejemplo, La máxima aspiración de Yely para sentirse autorrealizada es convertirse en la directora de su empresa. Cuando Yely haya logrado ocupar el puesto de directora de la empresa, será cuando haya cubierto la necesidad de sentirse autorrealizada.

C. Aspectos de la teoría de Maslow

Según Chiavenato (2017) señala que los aspectos de la teoría de Maslow son los siguientes:

La necesidad satisfecha no es una motivación para la conducta. Solo las necesidades no satisfechas influyen en ella, orientándola a objetivos individuales.

El individuo nace con cierto bagaje de necesidades fisiológicas, innatas o hereditarias. Al principio su conducta se encamina de manera exclusiva a la satisfacción cíclica de esas necesidades: hambre, sed, ciclo sueño/actividad, sexo, etc.

A partir de cierta edad, el individuo inicia una larga trayectoria de aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surgen las necesidades de seguridad, encaminadas a la protección contra el peligro, la amenaza y la privación. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias del individuo, orientadas a su conservación personal.

A medida que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, surgen poco a poco las necesidades más elevadas: sociales, de estima y de autorrealización. Pero cuando el individuo alcanza la realización de las necesidades sociales, surgen las de autorrealización. Esto significa que las necesidades de estima son completamente de las sociales, y las necesidades de autorrealización son complementarias a la de estima. Los niveles de necesidad más elevados solo surgen cuando se controlan y satisfacen los niveles más bajos. No todos los individuos llegan al nivel de las necesidades de autorrealización o al de necesidades de estima. Esto constituye una conquista individual.

Las necesidades más elevadas no solo surgen a medida que se satisfacen las más bajas, sino que predominan sobre estas de acuerdo con la jerarquía de las necesidades. Un gran número de necesidades más elevadas predominan sobre las más bajas.

Las necesidades más bajas requieren un ciclo motivacional corto La largo. Sin embargo. Sin embargo, si alguna necesidad más baja deja de satisfacerse durante mucho tiempo, se vuelve imperativa y neutraliza el efecto de las necesidades más elevadas. La privación de una necesidad más baja desvía las energías del individuo hacia la lucha por su satisfacción.

Aunque el enfoque de Maslow es genérico y amplio, representa un modelo valioso del funcionamiento de la conducta humana y para el área de recursos humanos. (p. 123).

Se concluye, las necesidades no satisfechas impactan en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno. Las necesidades fisiológicas inician con la persona, el resto de las necesidades se muestran con el transcurso del tiempo. A medida que la persona logra a controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual. Las necesidades más elevadas no emergen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas prevalecen sobre las superiores. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

2.2.2. Teoría de la variable satisfacción laboral

A. Definición de satisfacción laboral

Según Robbins y Judge (2017) indica que “la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo, que mide el grado en el cual el individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la autoestima.” (p. 78).

La satisfacción laboral implica de manera significativa en el trabajo, ya que determina el grado de la persona psicológicamente en un determinado puesto de trabajo y valora un cierto nivel de desempeño ya que es importante para la autoestima.

B. Efectos de la satisfacción laboral

Según Robbins y Judge (2017) describe algunos resultados específicos:

Desempeño laboral

Como muchos estudios han concluido, es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Pero una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es bastante alta. Los individuos más satisfechos con su trabajo tienen mejor desempeño, y las organizaciones que cuentan con más empleados suelen ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos. (p. 86).

Se puede concluir que es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan. (p. 86).

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Por ejemplo, El desempeño laboral individual de los empleados afectará el desempeño de la organización.

Comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO)

Suena lógico aceptar que la satisfacción laboral debería ser un determinante fundamental para el comportamiento de ciudadanía organizacional (conocido como CCO o conducta de ciudadanía. Los empleados con CCO hablan positivamente acerca de sus organizaciones, ayuda a otros y van más allá de las expectativas normales de su puesto de trabajo. Las evidencias sugieren que la satisfacción laboral tiene una correlación moderada con el CCO, de modo que los individuos más satisfechos con su empleo son más proclives a lograr un comportamiento de ciudadanía organizacional. (p. 86).

¿Por qué la satisfacción laboral conduce al CCO? Una razón es la confianza. Una investigación realizada en 18 países sugiere que los gerentes corresponden al CCO de los empleados con conductas que muestran su confianza. Los individuos que

sienten que sus compañeros de trabajo los apoyan tienen más probabilidades de exhibir conductas de ayuda, que quienes tienen una relación antagónica con sus colegas. Por otro lado, la personalidad también es importante. Los individuos que representan ciertos rasgos de personalidad (afabilidad y escrupulosidad) se sienten más satisfechos con su trabajo, lo que a su vez los lleva a tener más CCO. Por último, los empleados que reciben retroalimentación positiva de sus colegas por sus conductas de ciudadanía organizacional son más proclives a continuar con actividades de este tipo. (p. 86).

Se concluye que se refieren a todas aquellas acciones discrecionales, que sobrepasan las expectativas formalmente requeridas para el desempeño de un determinado rol y que resultan beneficiosas para las organizaciones. Se muestran a través de un extenso rango de conductas altruistas o de cooperación, que no son directamente exigidas ni recompensadas, pero que contribuyen a generar relaciones interpersonales armoniosas en el lugar de trabajo.

Satisfacción del cliente

Como los gerentes de las organizaciones deben preocuparse por agradar a los clientes, es razonable preguntar si la satisfacción de los trabajadores se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los clientes. Para quienes están en la línea frontal de contacto directo con los clientes, la respuesta es sí. Los trabajadores satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes. (p. 87).

Cada organización debe responsabilizarse por sus clientes internos para que estos puedan compensar de la misma forma con los clientes externos. Si los trabajadores se no encuentran satisfechos, pues ellos no tendrán un buen desempeño laboral.

Satisfacción de vida

Hasta ahora, hemos considerado la satisfacción laboral como si fuera un aspecto ajeno a la satisfacción de la vida, pero es probable que estén más relacionados de los que se cree. Investigaciones en Europa indicaron que la satisfacción laboral está correlacionada positivamente con la satisfacción de vida, y que las actitudes y las experiencias vitales afectan las experiencias y la forma en que se percibe el trabajo. Asimismo, según investigaciones llevadas a cabo en Alemania, las personas se sienten menos satisfechas con su vida cuando están desempleadas –y no tan solo a la causa de la pérdida del ingreso. Para la mayoría de la gente, el trabajo forma parte importante de la vida, por lo que parece lógico que el sentimiento de felicidad general dependa, en gran parte, del nivel de felicidad que experimenta en su trabajo (su satisfacción laboral) (p. 87).

La satisfacción con la vida es una valoración subjetiva que aporta al bienestar general, ya que permite evaluar de manera personal cómo va tu vida en relación a lo que esperas de ella.

Los efectos de la insatisfacción laboral

Según Robbins y Judge (2017) señala ¿qué sucede cuando a los empleados no les agrada su trabajo? Un modelo teórico (el esquema de *salidavoz-lealtad-negligencia*) es útil para entender las consecuencias de esta insatisfacción. La figura 3-6 ilustra las cuatro respuestas de los trabajadores frente a la insatisfacción laboral,

las cuales difieren entre sí en dos dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva. La respuesta son las siguientes. (p. 85).

La insatisfacción laboral ocurre por diversos factores tanto personales y laborales, puede ser por ejemplo salario bajo, mala relación con los compañeros o jefes, dificultad para adaptarse al ambiente laboral, malas condiciones laborales entre otros.

C. Dimensiones

Condiciones laborales

Según Robbins y Judge (2017) señala que por lo general los puestos de trabajo ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tiene una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo.

Como quizá habrá pensado, los gerentes también juegan un rol importante en la satisfacción de subalternos. Un estudio en una gran corporación de telecomunicaciones de Hong Kong encontró que los trabajadores que sienten que sus líderes les otorgan facultades para actuar experimentan mayor nivel de satisfacción. Una investigación de Israel sugirió que la paciencia, la sensibilidad y el apoyo gerente incrementan el nivel de satisfacción. Por lo tanto, las condiciones de trabajo- especialmente las naturales intrínsecas del trabajo, las interacciones sociales y la supervisión – son factores importantes para predecir la satisfacción

laboral. Aunque cada aspecto es relevante, y aun cuando cada empleado le asigna un valor distinto, es más importante la naturaleza intrínseca del trabajo. (p. 83).

Se concluye que los puestos de trabajo que ofrecen las entidades alcanzan a ofrecer beneficios tanto salariales y capacitaciones que satisfacen a las personas, el apoyo social con los compañeros de trabajo.

Personalidad

Según Robbins y Judge (2017) señala que la satisfacción laboral no consiste únicamente en las condiciones de trabajo, ya que la personalidad también interviene. Los individuos con autoevaluaciones esenciales (AEE) positivas- quienes creen en su valía interna y su capacidad básica están más satisfechos con su puesto de trabajo, que quienes la tienen negativas. Asimismo, en el contexto de compromiso de carrera, los individuos con una AEE elevada y gran de carrera suelen tener un nivel especialmente alto de satisfacción laboral. (p. 84).

Se concluye que la personalidad de los individuos también tiene mucha relevancia, aquellos que individuos que realizan constantemente autoevaluaciones positivas tanto en la vida personal y profesional, suelen tener un grado alto de satisfacción laboral.

Según Chiavenato (2017) señala que la personalidad se refiere a lo que es la persona. Toda organización requiere de gente que este en las condiciones para realizar ciertas actividades, pero que también puedan asumir actitudes y comportamientos deseables. Las personas están en contacto con proveedores, o sea,

en el frente de la batalla para crear ventajas competitivas (...) La personalidad es un constructo hipotético y complejo que puede definirse de muchas formas. Básicamente es una tendencia que consiste en comportarse de determinada manera en diferentes situaciones. (p. 80).

Se deduce que la personalidad juega un papel muy importante en las organizaciones, ya que estas requieren de personal que tengas las condiciones para realizar actividades, de manera óptima y eficaz.

Dimensión Salario

Según Robbins y Judge (2017) señala que quizás haya notado que con frecuencia la cuestión del salario surge cuando se habla acerca de la satisfacción laboral. Para muchas personas, el salario esta correlacionado con la satisfacción laboral y la felicidad en general, pero en efecto suele ser menor una vez que el individuo alcanza un nivel estándar de vida cómoda. Vea la figura donde se muestra la relación entre el salario promedio para un puesto de trabajo y el nivel promedio de satisfacción laboral. El dinero sí motiva a las personas, no obstante, lo que no necesariamente es lo mismo que nos hace felices. (p. 84).

El salario para algunos individuos se denota felicidad, ya que cada individuo se acopla a una vida cómoda de acuerdo a su nivel salarial, también el dinero motiva a los individuos lo que conlleva que los individuos trabajen de manera satisfactoria en la organización.

Responsabilidad social corporativa (RSC)

Según Robbins y Judge (2017) señala que ¿Se sentiría tan contento si trabaja para una organización con una declaración de misión para el bienestar social, que si lo hiciera para una compañía que no lo tuviera? El compromiso que tiene una organización con la responsabilidad social corporativa (RSC), es decir, sus acciones autorreguladas para beneficiar a la sociedad o al ambiente, más allá de lo que exige la ley, cada vez ejerce mayor influencia en la satisfacción laboral de las personas. Las compañías practican la RSC de diversas maneras, incluyendo las iniciativas e sustentabilidad ambiental, el trabajo sin fines de lucro y las obras de caridad. La RSC es buena tanto para el planeta como para las personas. Cuando la misión de RSC de la compañía coincide y la satisfacción laboral es especialmente alta entre los individuos de la generación del milenio.” Las siguientes generaciones de trabajadores busca empleados enfocados en tres aspectos: la persona, el planeta y las utilidades” comento Susan Cooney, fundadora de la empresa filantrópica Givelocity. Gracias a la RSC, los trabajadores pueden cumplir con un objetivo más elevado o contribuir con una misión. Según la investigadora Amy Wrzesniewski, las personas que consideran que su trabajo forma parte de un objetivo más elevado a menudo reportan mayor satisfacción laboral. Sin embargo, para lograr la satisfacción de los trabajadores a largo plazo, los esfuerzos de RSC de una empresa deben estar bien organizados y sus iniciativas tienen que ser sustentables. Aun cuando la relación entre RSG y la satisfacción laboral se está fortaleciendo, no todos los empleados encuentran valor en la RSC. Por lo tanto, para ser más eficaces las organizaciones deben considerar ciertos aspectos con la finalidad de ser más eficaces. En primer lugar, no todos los proyectos tienen el mismo impacto en la

satisfacción laboral de los individuos, aunque en ocasiones se espera que todos los empleados participen. Por ejemplo, Lisa Dewey, socia de uno de los despachos de abogados más grandes del mundo, señaló lo siguiente:” A todos los abogados y al personal de AII DLA Piper se les anima a participar en los proyectos voluntarios de beneficencia de la organización. El hecho de exigir estas capacidades disminuiría la satisfacción laboral general de quienes no desean donar su tiempo, pero que no están obligadas a hacerlo. En segundo lugar, algunas organizaciones exigen que sus empleados contribuyan de una manera prescrita. Por ejemplo, el director general de la compañía entre Quest Joe Mechelinski, exige a sus empleados que participen en “días de retribución” que consiste en prestar servicio en comedores comunitarios, construir una vivienda de Habitat for Humanity o ser el tutor de algún niño desprotegido. Es probable que dichas opciones no se ajusten a la visión de RSC de todas las personas. Asimismo, presionar a la gente para que haga “mucho más” en formas que no le son naturales podría originar que eviten participar en futuros proyectos de RSC ofrecen beneficios directos a la organización (como una cobertura positiva por parte de la empresa). La gente desea que la RSC sea genuina y autentica. En tercer lugar, los proyectos RSC podrían parecer desconectados del trabajo real del empleado y no contribuir con la satisfacción laboral. Después de observar el video “sobreactuado” de la compañía KPMG, que se ufanaba de su participación en la elección de Nelson Mandela y del final del Apartheid, en lanzamiento de la primera estación espacial de la NASA y en la liberación de los rehenes estadounidenses en Irán, un empleado anónimo cuestiono su puesto de trabajo. “Si realmente quisiera hacer el cambio”, comento ¿Por qué me sentaría aquí? En resumen, la RSC es una tendencia positiva necesaria de responsabilidad y

altruismo. Además, puede contribuir de manera significativa a incrementar la satisfacción laboral cuando se maneja adecuadamente. (p. 86).

Se deduce que la responsabilidad social corporativa proporciona beneficios tanto para la sociedad, los colaboradores y para la organización. Cuyo beneficio es mayor motivación al colaborador y atraer a nuevos individuos con habilidades, fidelidad a los clientes, aumento de credibilidad y tener menos riesgo de ser multados, en cuanto a la sociedad se destaca la contribución al desarrollo, lucha contra la pobreza, preservación al medio ambiente.

2.3. Definición de términos básicos.

- A. Diversidad: Según Chiavenato (2017) señala que la diversidad está relacionada con la diferencia entre las personas. Es un indicador de diferencias básicas que existen entre los humanos de una población determinada. Se refiere a la presencia de personas con características diversas que constituyen la fuerza del trabajo en la organización. (p. 31).

- B. Compromiso organizacional: Según Robbins (2017) señala que “el grado en que un empleado, se identifica con una organización específica y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de ella.” (p. 78).

- C. Satisfacción laboral: Según Robbins (2017) indica que es un “sentimiento positivo respecto al trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este. “(p. 78).

- D. Liderazgo: Según Chiavenato (2017) señala que “el liderazgo se refiere a enfrentar el cambio, el líder desarrolla una visión de futuro, define rumbo a seguir, comunica esta idea a los demás, logran que se comprometan y los inspira a superar obstáculos.” (p. 222).
- E. Incentivos: Según Werther, Davis y Guzmán (2014) indica que “los incentivos se consideran orientados hacia el futuro: hacia logros que se espera que el personal alcance en determinado momento” (p. 262).
- F. Bonos: Según Werther, Davis y Guzmán (2014) señala que son incentivos que se pagan a los empleados cuando exceden determinado nivel de productividad. Por lo general se pone en práctica junto con el ingreso básico fijo. Además de la percepción establecida en el contrato y que por el común determina la ley, el trabajador recibe una suma adicional por cada unidad de trabajo que efectúe después de alcanzar determinado índice o nivel de productividad. (p. 265).
- G. Diversidad: Según Chiavenato (2017) señala que la diversidad está relacionada con la diferencia entre las personas. Es un indicador de diferencias básicas que existen entre los humanos de una población determinada. Se refiere a la presencia de personas con características diversas que constituyen la fuerza de trabajo en la organización. (p. 31).
- H. Desempeño: Según Chiavenato (20147) señala que “cuando los miembros comienzan a trabajar en conjunto y de acuerdo a una idea en común. Es la etapa en la que realmente la actividad de equipo se concretiza.” (p. 186).

- I. Incentivos: Según Werther, Davis y Guzmán (2014) indica que “los incentivos se consideran orientados hacia el futuro: hacia los logros que se espera que le personal alcance en determinado momento” (p. 262).

Capítulo III:

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre la motivación y las condiciones laborales en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019.

H2: Existe relación entre la motivación y la personalidad en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019.

H3: Existe relación entre la motivación laboral y el salario en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019.

H4: Existe relación entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019.

3.2. Identificación de las variables

Variable independiente:

X= motivación

Variable dependiente:

Y= Satisfacción laboral

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Motivación	Autorrealización	Trabajo desafiante	Realizas un trabajo desafiante para el cumplimiento de metas.
		Diversidad	Existe diversidad de oportunidades para desarrollarte en el trabajo.
		Autonomía	La empresa te brinda la autonomía para poder desarrollar tu capacidad en el trabajo.
			Cuentas con autonomía para poder brindar puntos de vista del proceso de atención que realizas.
		Crecimiento personal	La empresa brinda oportunidades de crecimiento personal.
	Tú crecimiento personal depende de la función que realizas.		
	Participación en las decisiones	La empresa promueve la participación de los colaboradores en las decisiones de cambios en los procesos. Toman en cuenta tú participación en la toma de decisiones de la empresa.	
	Estima	Reconocimiento	El programa de reconocimiento premia al mejor desempeño en la empresa.
			Has recibido algún reconocimiento por el trabajo que desempeñas.
		Responsabilidad	Los trabajos que te imponen los desempeñas con responsabilidad.
Cumples con responsabilidad los objetivos e indicadores que requiere tu puesto (MDA).			
Orgullo	Te consideras orgulloso de la función que realizas		

			Es un orgullo trabajar en Interbank
		Ascensos	La empresa brinda oportunidades de ascenso. Los ascensos se realizan de acuerdo al mérito.
	Sociales	Amistad de los compañeros	Realizan eventos para formar vínculos de amistad con los compañeros de trabajo. Compartes momentos de amistad con los compañeros dentro de la jornada laboral.
		Integración con los clientes	Cuando recibes la llamada interactúas con el cliente.
		Jefes amigables	El jefe con el que laboras es amigable.
		Camaradería	En la empresa realizan actividades de camaradería.
	Seguridad	Trabajo seguro	Recibes capacitaciones de seguridad en el trabajo. Cuenta con la información de la señalización en emergencia en el trabajo.
		Permanencia en el empleo	Es segura tú permanencia en el empleo. Cuenta con un contrato que avale tu permanencia en el trabajo.
		Protección	La empresa cuenta con protección en el lugar que trabajas.
	Necesidades fisiológicas	Remuneración y prestaciones	La remuneración percibida cubre gastos básicos. Cuentas con todos los beneficios y prestaciones de ley (vacaciones, gratificación, CTS, horas extras, utilidades)
		Horario de trabajo	La empresa brinda un horario de trabajo fijo. La empresa respeta el horario de trabajo establecido.
		Intervalos de descanso	La empresa respeta tus intervalos de descanso establecidos dentro de la jornada laboral.
		Comodidad física	La empresa vela por tu comodidad física ofreciendo buenos espacios de oficina. Cubres tus necesidades básicas cuando lo requieres (ir al baño, alimentarse, tomar agua).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Capacitación	Me ofrece capacitación y / o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.
			Asistes a las capacitaciones mensuales.
		Retroalimentación	Recibes la retroalimentación del trabajo que realizas.
			La retroalimentación que recibes te ayuda a mejorar tus resultados.
			Existe grupo de apoyo social dentro del equipo de trabajo.
		Interacción (colegas)	Promueve la interacción entre jefes y colaboradores.
			La interacción en la empresa favorece la productividad.
		Liderazgo	El supervisor asume un liderazgo que te ayuda a lograr tu objetivo laboral.
			Consideras a tu jefe un líder a seguir.

	Personalidad	Compromiso	Te encuentras comprometido con los resultados de la división de experiencia al cliente. Asumes un compromiso personal para al cumplimiento de metas mensuales.
		Autoevaluación	Realizas una autoevaluación mensual del desempeño en el trabajo. Después de la autoevaluación planteas estrategias de mejora.
	Salario	Remuneración	La remuneración te permite mejorar tú desempeño laboral. Recibes una remuneración justa.
			Bono
		Incentivos	La empresa brinda incentivos mensuales. Los incentivos que realiza la empresa son alcanzables.
			Responsabilidad social corporativa (rsc)
		Sustentabilidad Ambiental	Participas en campañas de sustentabilidad ambiental

Nota: *Elaboración propia*

Capítulo IV:

Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, intenta medir el nivel de relación entre dos o más variables. Asimismo, tiene carácter probatorio, para verificar la relación que existe entre la motivación y satisfacción laboral. Sigue un orden secuencial porque una vez que se planteó el problema, se revisó estudios anteriores, se construyó el marco teórico y emergieron varias hipótesis, que se generaron antes de la recolección de datos y análisis de estos. La recolección de datos que se realizó a través de una encuesta nos ayudara a medir las variables de la hipótesis.

4.2. Tipo de investigación

La finalidad del propósito de la investigación que trata de determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral, el tipo de investigación que estamos llevando a cabo es aplicada, porque trata de buscar mecanismos o estrategias

para incrementar la satisfacción laboral y mejorar la motivación de los colaboradores en la empresa, en base a los conceptos y teorías que se han investigado.

4.3. Nivel de la investigación

De acuerdo con el nivel de ahondamiento, el presente trabajo responde al nivel de investigación descriptivo correlacional, porque tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre variables, en este caso particular Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el nivel de relación entre dos o más variables.

La utilidad de la investigación correlacional es conocer cómo implica una variable al conocer el comportamiento de la otra variable y poder tener una explicación parcial porque existen en esta relación factores vinculados.

4.4 Métodos de investigación

El método de investigación es cuantitativo.

Según Hernández (2014) señala que el enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un enfoque de procesos) es secuencial y probatorio.

Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos definir alguna fase. Parte de una idea que va acortándose y; una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se trata un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado

contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p. 4).

Se concluye que el enfoque cuantitativo emplea pruebas, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, empleando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad. En este avance utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados.

4.5. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental transversal porque realizamos la recolección de datos en un único momento.

Según Hernández (2014) señala que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variable. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p. 152).

Según Hernández (2014) señala que los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (p. 154).

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

La población es el total de asesores de banca telefónica del área de servicios, compuesto por 31 colaboradores que se encuentran en planilla.

Según Hernández (2014) indica que “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 172).

4.6.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que “la muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de los elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p. 175).

A. Unidad de análisis

Colaborador que trabaja en la sede Centro Cívico del banco Interbank ubicado en Cercado de Lima, que se encuentra en la planilla del banco con horario full time (horario completo de 8 horas por 6 días a la semana), ambos géneros

B. Tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se incluyeron todos los asesores que se encuentran en planilla de la banca telefónica del área de servicios del banco Interbank, el tamaño de la población estuvo conformado por 31 colaboradores información proporcionada por el jefe del área banca telefónica. La muestra es de 31 colaboradores y

se aplicó la técnica de muestreo censal ya que fue necesario saber las opiniones de todos los colaboradores lo cual consideramos que es una población manejable.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

Según Hernández (2014) indica que “el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p. 217).

El presente trabajo de investigación se utilizó el instrumento de las encuestas para investigar.

4.7.2. Instrumentos

Según Hernández (2014) indica que “la recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimiento que nos conduzcan a reunir datos con un propósito en específico “. (p. 198).

El instrumento por emplear será la encuesta bajo la escala de Likert.

A. Confiabilidad

Según Hernández (2014) indica que la confiabilidad de un cuestionario se da cuando un instrumento se aplica repetidas veces, al mismo sujeto u objeto de investigación, por lo cual, se deben obtener resultados iguales o parecidos dentro de un rango razonable, es decir, que no se perciban distorsiones, que puedan imputarse a defectos que sean del instrumento mismo. (p. 72).

Para obtener la confiabilidad se usó la prueba Alfa de Cronbach, el cual permitirá medir la fiabilidad del instrumento, los resultados obtenidos se realizaron utilizando el programa estadístico SPSS 24.

Tabla 2
Variable motivación

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.934	34

Nota: *Elaboración propia*

Tabla 3
Variable satisfacción

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.906	21

Nota: *Elaboración propia*

Los resultados dados por el programa estadístico SPSS 24, fueron los siguientes: un valor de 0.934 para la variable Motivación y un valor de 0,906 para la variable Satisfacción Laboral, entonces según el criterio establecido en la Tabla 1, se puede decir que la escala de medida tiene una Alta confiabilidad. Estas mediciones se efectuaron con un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

Tabla 4

Criterio de confiabilidad

<i>Criterio de confiabilidad valores</i>	
No es confiable (-1 a 0)	Baja confiabilidad (0.01 a 0.49)
Moderada confiabilidad (0.5 a 0.75)	Fuerte confiabilidad (0.76 a 0.89)
Alta confiabilidad (0.9 a 1)	

Nota: *Elaboración propia*

B. Validez

El instrumento de recolección de datos fue sometido a juicio de expertos del tema, para que así sea validada. (ver apéndice C)

Tabla 5

Validadores de expertos

<i>N°</i>	<i>NOMBRE Y APELLIDOS</i>	<i>ESPECIALIDAD</i>
<i>01</i>	<i>Gaby Carmela, Hermoza Ore</i>	<i>Lic. Administración</i>
<i>02</i>	<i>Nena Brígida, Acero Chocce</i>	<i>Lic. Administración</i>
<i>03</i>	<i>Jonn Edber, Cullanco Pérez</i>	<i>Lic. Administración</i>

Nota: *Elaboración propia*

Capítulo V:

Resultados

5.1 Descripción del trabajo de campo

A continuación, se presentan los resultados de la investigación respecto a la motivación y satisfacción laboral que comprende los colaboradores que laboran en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1 Análisis de datos generales

En la Tabla 8, se observa las puntuaciones promedio y desviación estándar que se obtuvieron de cada variable motivación y satisfacción laboral y sus dimensiones respectivas según las respuestas obtenidas, para el caso de la variable motivación, tenemos que la dimensión autorrealización obtuvo un promedio de 29.8, estima

obtuvo 33.1, sociales obtuvo 19.7, seguridad obtuvo 21.3, necesidades fisiológicas obtuvo 31.8. Lo cual denota que las personas que laboran en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019, perciben que la motivación se encuentra en un nivel regular actualmente.

Distribución de la media y la desviación estándar de la variable Motivación y sus dimensiones

Tabla 6
Distribución Media y Desviación estándar

	Dimensión / ítem	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
D1	Autorrealización	17,00	38,00	29.8	5.560
D2	Estima	24,00	39,00	33.1	4.053
D3	Sociales	13,00	25,00	19.7	3.119
D4	Seguridad	14,00	25,00	21.3	2.989
D5	Necesidades Fisiológicas	12,00	39,00	31.8	5.833
Variable	Motivación	91,00	161,00	135.7	17.726

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del programa Spss 24)

En la Tabla 06, tenemos a la variable satisfacción laboral, en la cual se muestra qué la dimensión condiciones laborales tiene una puntuación promedio de 35.4, seguido de personalidad con 17.0, salario con 18.5 y responsabilidad social corporativo con 4.6

Lo cual indica que las personas que laboran en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019, perciben que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular actualmente.

Distribución de la media y la desviación estándar de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Tabla 7
Distribución de media y Desviación estándar Variable Motivación

	Dimensión / ítem	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
D1	Condiciones Laborales	22,00	45,00	35.4	6.125
D2	Personalidad	12,00	20,00	17.0	2.530
D3	Salario	9,00	26,00	18.5	4.381
D4	Responsabilidad Social Corporativa	2,00	9,00	4.6	2.274
Variable	Satisfacción Laboral	45,00	97,00	75.6	12.585

Nota: *Elaboración propia (datos extraídos del programa Spss 24)*

Con el objetivo de evaluar los resultados de nuestra investigación, se ha recodificado en una nueva escala y niveles la información, tanto para la variable motivación y satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, correspondiente a los siguientes niveles:

1 = Malo

2 = Regular

3 = Bueno

En la Tabla 07, se muestran los niveles en los cuales serán medidas tanto la variable como sus dimensiones. Se puede observar que para la variable motivación los valores <126 se refiere a un nivel malo, 126-150 refiere a un nivel regular y >150 refiere a un nivel bueno. Así mismo para cada dimensión se tiene los siguientes niveles: autorrealización <27 malo, 27-33 regular y >33 bueno, estima <31 malo, 31-36

regular y >36 bueno, sociales <17 malo, 17-21 regular y >21 bueno, seguridad <19 malo, 19-23 regular y >23 bueno, necesidades fisiológicas <29 malo, 29-35 regular y >35 bueno.

Creación de niveles para la variable Motivación y sus dimensiones

Tabla 8

Niveles de la Variable Motivación y sus Dimensiones

Nivel	Motivación	Autorrealización	Estima	Sociales	Seguridad	Necesidades Fisiológicas
Malo	<126	<27	<31	<17	<19	<29
Regular	126-150	27-33	31-36	17-21	19-23	29-35
Bueno	>150	>33	>36	>21	>23	>35

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del programa Spss 24)

La Tabla 08, refleja los niveles para satisfacción laboral y sus dimensiones, Se puede observar que para la variable satisfacción laboral los valores <67 se refiere a un nivel malo, 67-83 refiere a un nivel regular y >83 refiere a un nivel bueno. Así mismo para cada dimensión se tiene los siguientes niveles: condiciones laborales <32 malo, 32-39 regular y >39 bueno, personalidad <15 malo, 15-18 regular y >18 bueno, salario <15 malo, 15-20 regular y >20 bueno, responsabilidad social corporativa <2 malo, 2-5 regular y >5 bueno.

Creación de la nueva escala para la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Tabla 9
Niveles de Escala Variable Satisfacción Laboral y Dimensiones

Escala	Satisfacción Laboral	Condiciones Laborales	Personalidad	Salario	Responsabilidad Social Corporativa
Malo	<67	<32	<15	<15	<2
Regular	67-83	32-29	15-18	15-20	2-5
Bueno	>83	>39	>18	>20	>5

Nota: *Elaboración propia (datos extraídos del programa Spss 24)*

Niveles hallados para la variable motivación y sus dimensiones

Tabla 09. Resultado Escuesta Motivación

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la motivación que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 10
Resultado Encuesta Variable Motivación

Motivación	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	7	22.58%
Regular	16	51.61%
Bueno	8	25.81%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración propia*

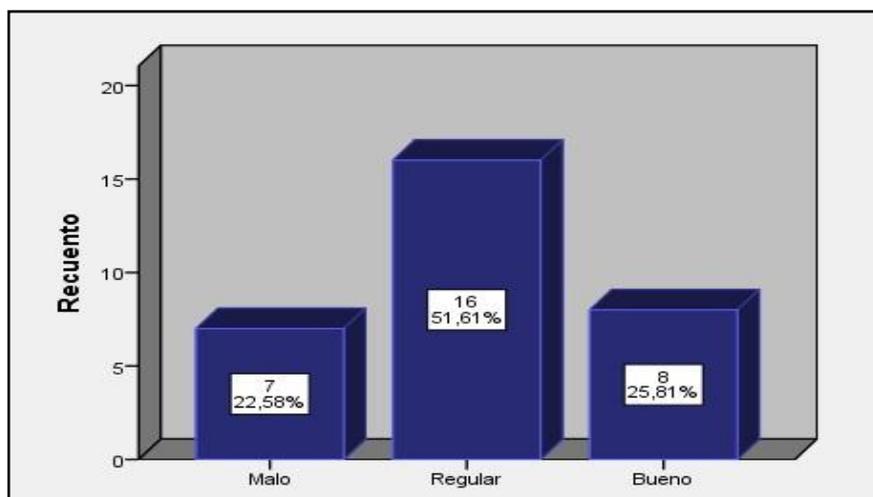


Figura 2 Encuesta de motivación

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 02. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la motivación que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Se utilizó la estadística descriptiva para evaluar las respuestas de los colaboradores encuestados, sobre la motivación que existe en dicha área, indicándose que se encuentra en un nivel regular con 51.61%, mientras que otros comparten una opinión del 25.81% y 22.58% que indican que la motivación que existe se encuentra actualmente en un nivel bueno y malo respectivamente.

Encuesta dimensión Autorrealización

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la autorrealización que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 11
Resultado Encuesta Autorrealización

Autorrealización	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	7	22.58%
Regular	14	45.16%
Bueno	10	32.26%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración Propia*

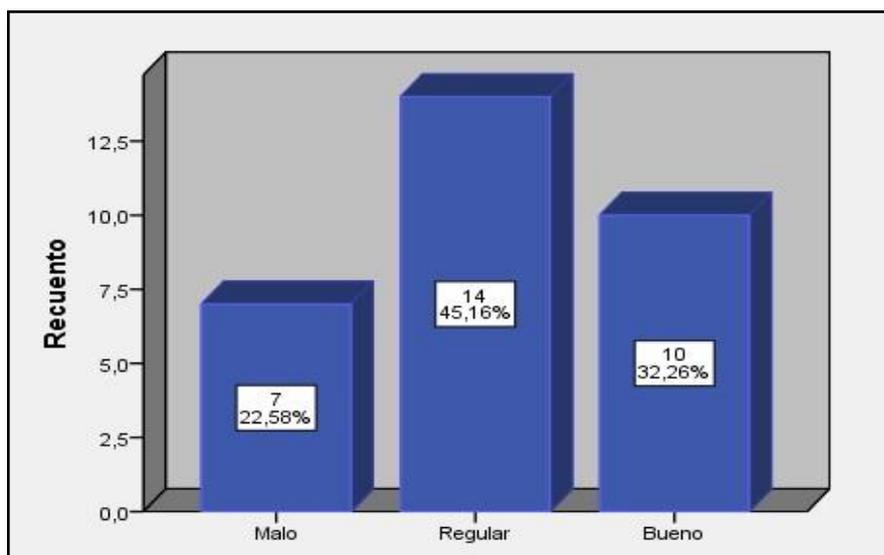


Figura 3 Encuesta Autorrealización

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 03. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la autorrealización que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los colaboradores encuestados sobre la autorrealización que existe en dicha área, se encuentran en un nivel regular con 45.16%, mientras que otros comparten una opinión del 32.26% y 22.58% que opinan que actualmente la autorrealización se encuentra en un nivel bueno y malo respectivamente.

Encuesta dimensión Estima

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la estima que se percibe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 12
Resultado Encuesta Dimensión Estima

Estima	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	6	19.35%
Regular	17	54.84%
Bueno	8	25.81%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración Propia*

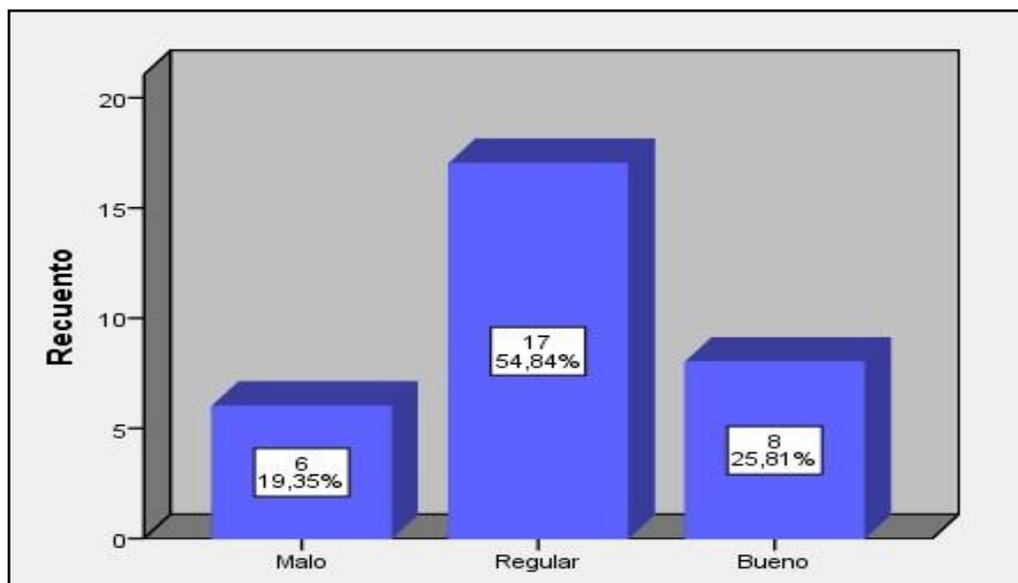


Figura 4 Encuesta Estima

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 04. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la estima que se percibe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Se utilizó la estadística descriptiva para evaluar las respuestas de los colaboradores encuestados, sobre la estima que se percibe en dicha área, indicándose que se encuentra en un nivel regular con 54.84%, mientras que otros comparten una opinión del 25.81% y 19.35% que indican que la estima percibida se encuentra actualmente en un nivel bueno y malo respectivamente.

Resultado Encuestas dimensión Sociales

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los aspectos sociales que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 13
Resultado Escueta Dimensión Sociales

Sociales	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	6	19.35%
Regular	14	45.16%
Bueno	11	35.48%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración propia*

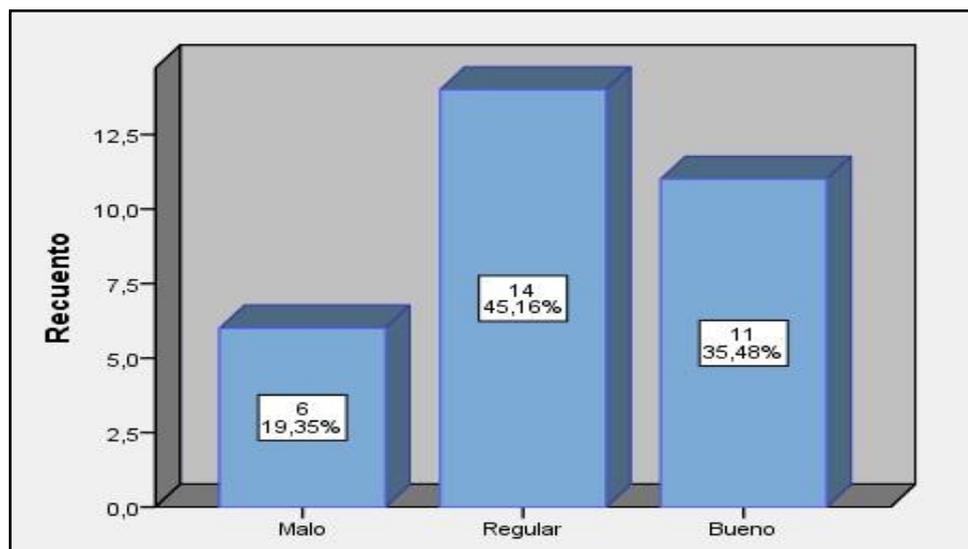


Figura 5 Encuesta aspectos sociales

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 05. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los aspectos sociales que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los colaboradores encuestados sobre los aspectos sociales que existen en dicha área, se encuentran en un nivel regular con 45.16%, mientras que otros comparten una opinión del 35.48% y 19.35% que opinan que actualmente los aspectos sociales se encuentran en un nivel bueno y malo respectivamente.

Resultado Encuesta Dimensión Seguridad

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la seguridad que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 14
Resultado Encuesta Dimensión Seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	6	19.35%
Regular	16	51.61%
Bueno	9	29.03%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración Propia.*

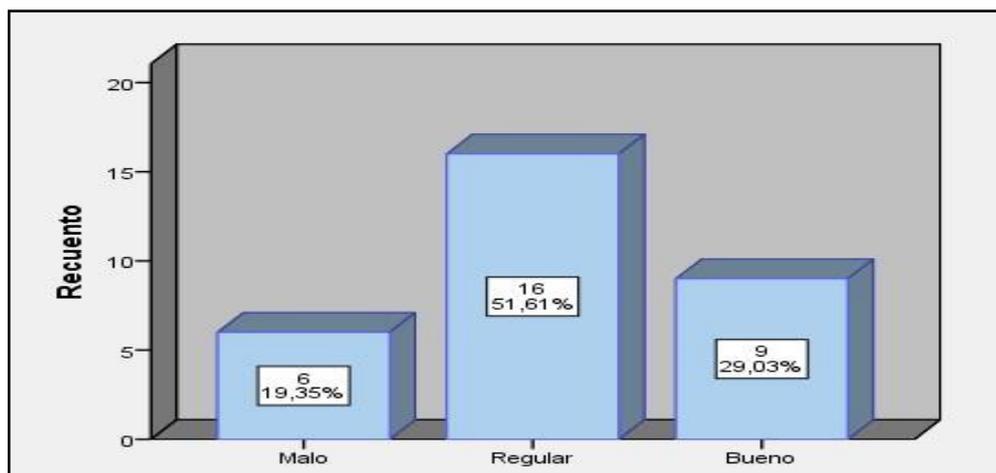


Figura 6 Encuesta seguridad

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 06. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la seguridad que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Se utilizó la estadística descriptiva para evaluar las respuestas de los colaboradores encuestados, sobre la seguridad que existe en dicha área, indicándose que se encuentra en un nivel regular con 51.61%, mientras que otros comparten una opinión del 29.03% y 19.35% que indican que la seguridad se encuentra actualmente en un nivel bueno y malo respectivamente.

Resultado Encuesta Dimensión Necesidades fisiológicas

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre las necesidades fisiológicas que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 15

Resultado Encuesta Dimensión Necesidades Fisiológicas

Necesidades Fisiológicas	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	7	22.58%
Regular	14	45.16%
Bueno	10	32.26%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración Propia.*

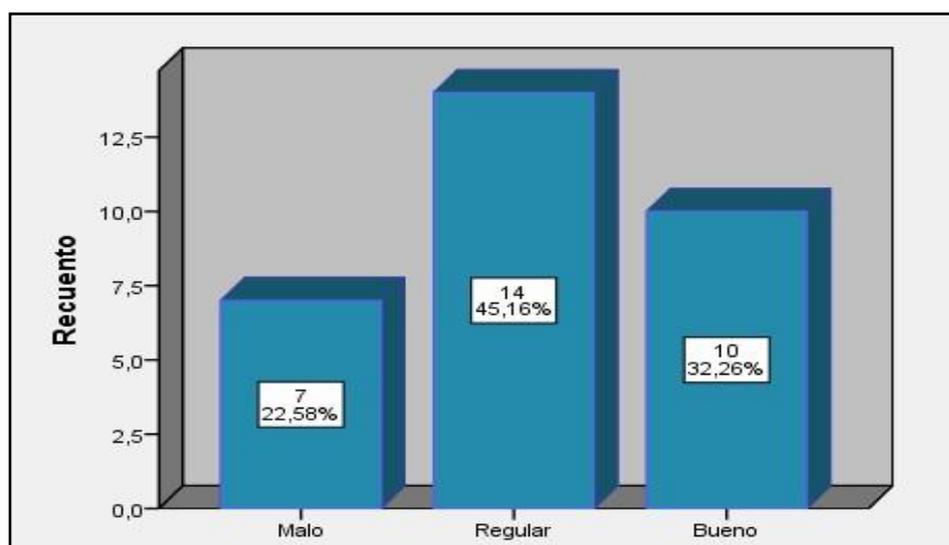


Figura 7 Encuesta necesidades fisiológicas

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 07. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre las necesidades fisiológicas que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los colaboradores encuestados sobre las necesidades fisiológicas que existe en dicha área, se encuentran en un nivel regular con 45.16%, mientras que otros comparten una opinión del 32.26% y 22.58% que opinan que actualmente las necesidades fisiológicas se encuentran en un nivel bueno y malo respectivamente.

Niveles hallados para la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

Resultado Encuesta Satisfacción Laboral

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la satisfacción laboral que se percibe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 16
Resultado Encuesta Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	5	16.13%
Regular	18	58.06%
Bueno	8	25.81%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración Propia.*

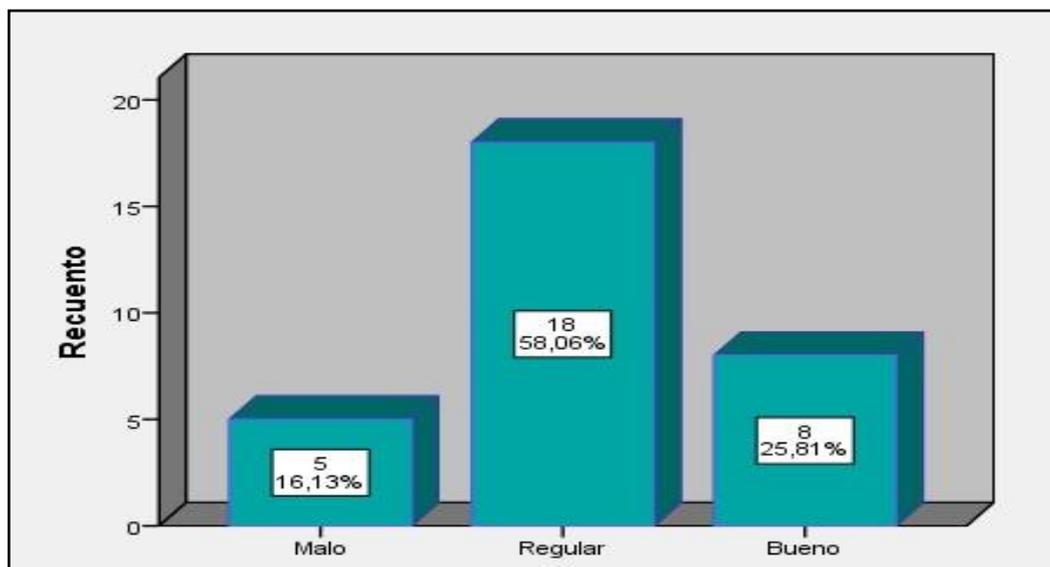


Figura 8 Encuesta satisfacción laboral

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 08. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la satisfacción laboral que se percibe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Se utilizó la estadística descriptiva para evaluar las respuestas de los colaboradores encuestados, sobre la satisfacción laboral que se percibe en dicha área, indicándose que se encuentra en un nivel regular con 58.06%, mientras que otros comparten una opinión del 25.81% y 16.13% que indican que la satisfacción laboral se encuentra actualmente en un nivel bueno y malo respectivamente.

Resultados Encuesta Condición Laboral

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre las condiciones laborales que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 17
Resultado Encuesta Condición Laboral

Condiciones Laborales	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	7	22.58%
Regular	15	48.39%
Bueno	9	29.03%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración propia.*

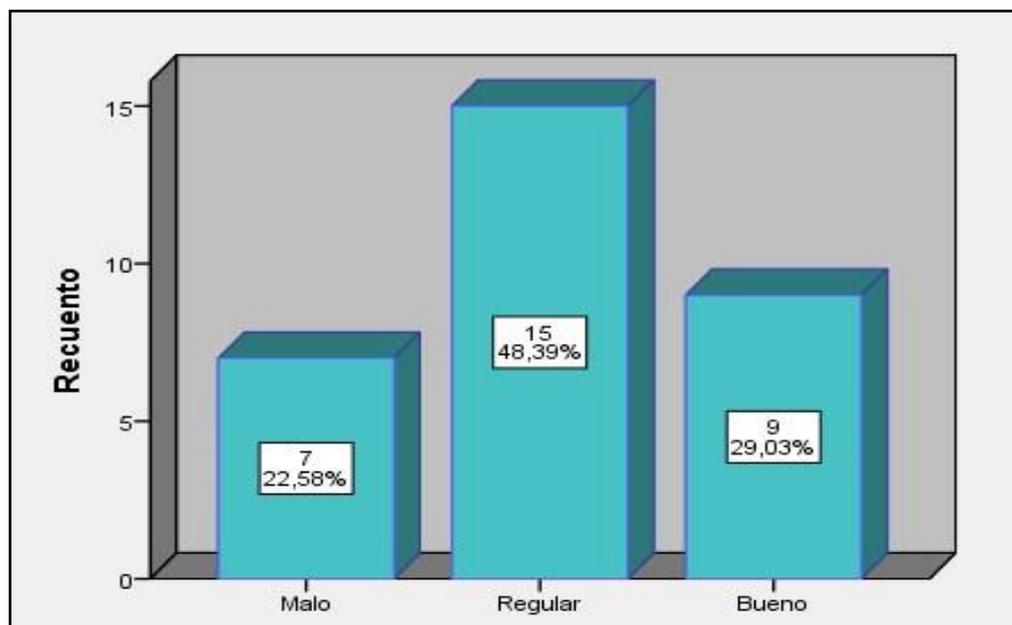


Figura 9 Encuesta condiciones laborales

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 09. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre las condiciones laborales que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los colaboradores encuestados sobre las condiciones laborales que existe en dicha área, se encuentran en un nivel regular con 48.39%, mientras que otros comparten una opinión del 29.03% y 22.58% que opinan que actualmente las condiciones laborales se encuentran en un nivel bueno y malo respectivamente. Resultado Encuesta Dimensión Personalidad

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la personalidad que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 18
Resultado Encuesta Dimensión Personalidad

Personalidad	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	5	16.13%
Regular	16	51.61%
Bueno	10	32.26%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración propia*

Figura 10. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la personalidad que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

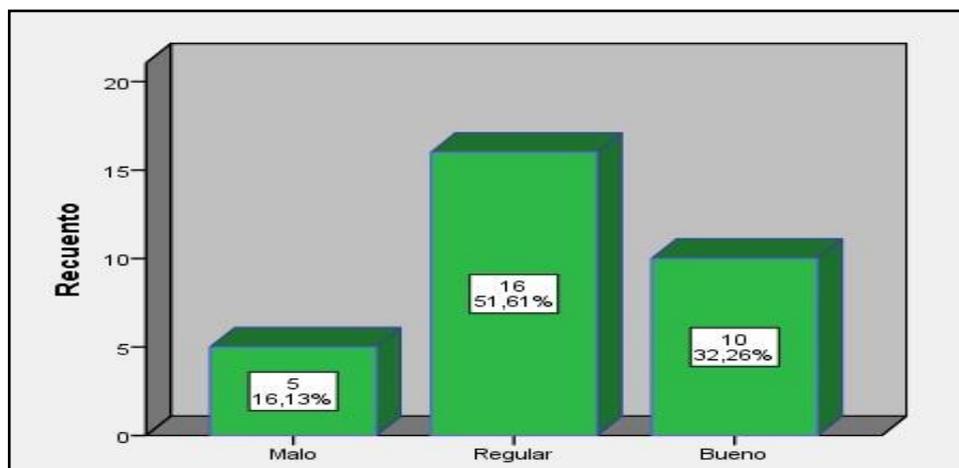


Figura 10 Encuesta personalidad

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Interpretación:

Se utilizó la estadística descriptiva para evaluar las respuestas de los colaboradores encuestados, sobre las personalidades que existe en dicha área, indicándose que se encuentra en un nivel regular con 51.61%, mientras que otros comparten una opinión del 32.26% y 16.13% que indican que la personalidad se encuentra actualmente en un nivel bueno y malo respectivamente.

Resultado Encuesta Dimensión Salario

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre el salario que se percibe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 19
Resultado Encuesta Dimensión Salario

Salario	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	6	19.35%
Regular	15	48.39%
Bueno	10	32.26%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración propia.*

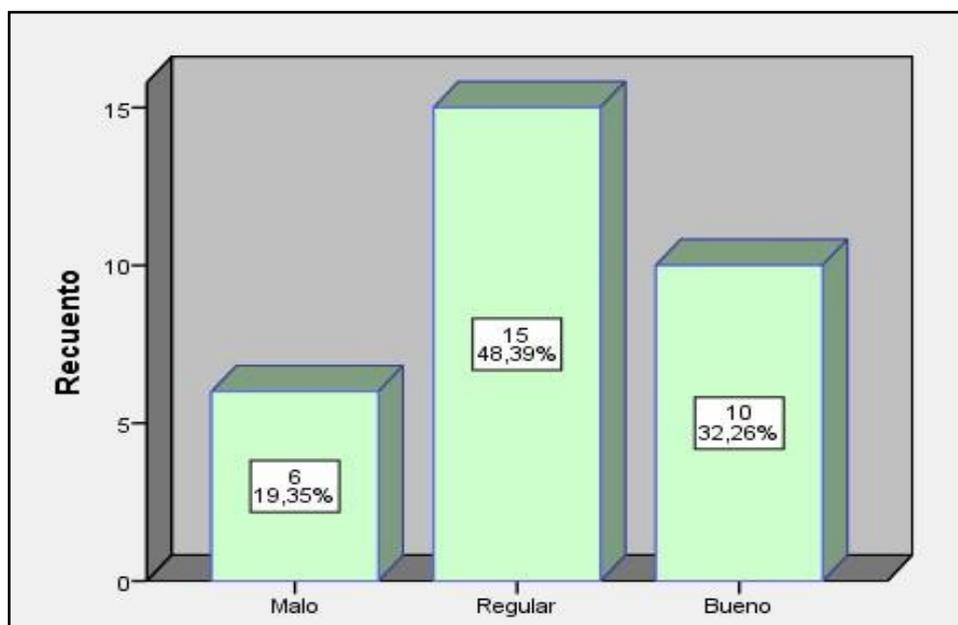


Figura 11 Encuesta salario

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 11. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre el salario que se percibe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los colaboradores encuestados sobre el salario que se percibe en dicha área, se encuentran en un nivel regular con 48.39%, mientras que otros comparten una opinión del 32.26% y 19.35% que opinan que actualmente el salario se encuentra en un nivel bueno y malo respectivamente.

Resultado Encuesta Responsabilidad Social Corporativa

Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la responsabilidad social corporativa que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 20
Resultado encuesta Dimensión Responsabilidad Social Corporativa

Responsabilidad Social Coorporaztiva	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	-	-
Regular	17	54.84%
Bueno	14	45.16%
Total	31	100.00%

Nota: *Elaboración Propia.*

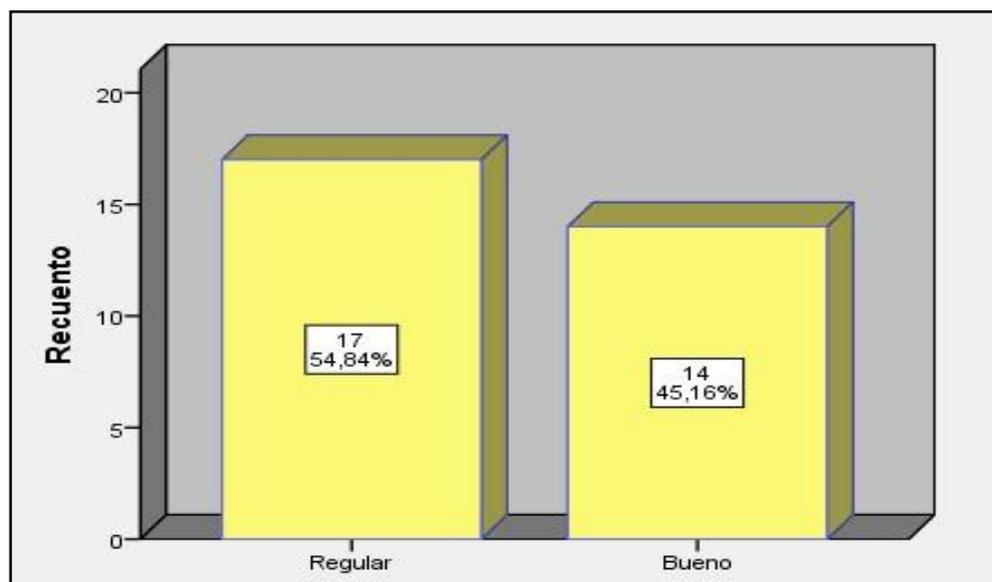


Figura 12 Encuesta responsabilidad social

Nota: Datos recopilados de los colaboradores de la banca telefónica del banco Interbank sede centro cívico.

Figura 12. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la responsabilidad social corporativa que existe en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Interpretación:

Se utilizó la estadística descriptiva para evaluar las respuestas de los colaboradores encuestados, sobre la responsabilidad social corporativa que existe en dicha área, indicándose que se encuentra en un nivel regular con 54.84%, mientras que otros comparten una opinión del 45.16% que indican que la responsabilidad social corporativa se encuentra actualmente en un nivel bueno.

5.3. Contrastación de hipótesis

Antes de contrastar las hipótesis se realizó la prueba de normalidad para conocer que estadístico de correlación utilizar, en la Tabla 21, se describe la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, la cual es para muestras grande ($n > 30$) y Shapiro-Wilk, la cual es para muestras pequeñas ($n < 30$), en nuestro caso usaremos la prueba de Shapiro-Wilk, en ambas pruebas notamos que el P-valor son menores al 5% ($p < 0.05$), por lo tanto, se concluye que la distribución de la información no es normal y lo adecuado será utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

Prueba de normalidad

Tabla 21

Resultado Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	P-valor	Estadístico	Gl	P-valor
Motivación	,110	31	,000	,947	31	,001
Autorrealización	,099	31	,000	,951	31	,004
Estima	,137	31	,003	,936	31	,000
Sociales	,120	31	,002	,964	31	,000
Seguridad	,172	31	,021	,905	31	,009
Necesidades Fisiológicas	,151	31	,030	,887	31	,003
Satisfacción Laboral	,095	31	,000	,969	31	,008
Condiciones Laborales	,120	31	,000	,948	31	,001
Personalidad	,170	31	,023	,907	31	,001
Salario	,111	31	,000	,973	31	,002
Responsabilidad Social Corporativa	,200	31	,003	,878	31	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: *Elaboración propia (datos extraídos de base de datos del SPSS 24)*

Todas las pruebas de hipótesis se realizaron con los puntajes directos de cada variable o sus dimensiones, utilizando el coeficiente de correlación r de Spearman, estableciendo previamente un nivel de significancia: $\alpha = .05$ (5% de error). La interpretación del índice de correlación se hizo teniendo en cuenta los intervalos de la tabla 20.

Tabla 22
Niveles de Coeficiente de Correlación

<i>Niveles de interpretación del coeficiente de correlación</i>	
$r = 1$	Correlación perfecta.
$0.8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	Correlación baja
$0 < r < 0.2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Nota: *Elaboración propia.*

5.3.1. Prueba de Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación Motivación- Satisfacción Laboral

Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y la satisfacción laboral en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 23

Resultado Correlación Motivación- Satisfacción Laboral

		Motivación	Satisfacción Laboral
	Coefficiente de Correlación	1,000	,834**
Rho de Spearman	Motivación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
	Coefficiente de Correlación	,834**	1,000
	Satisfacción Laboral Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

** . La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Nota: *Elaboración Propia (datos extraídos de base de datos del SPSS 24)*

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 23) indican que entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral existe una relación directa, positiva y muy alta ($\rho = .834^{**}$). Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, de que existe relación directa, positiva, muy alta y significativa, entre la

motivación y la satisfacción laboral en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

5.3.1. Prueba de Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación entre la motivación y las condiciones laborales en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Ha: Existe relación entre la motivación y las condiciones laborales en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación Motivación-Condición laborales

Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y las condiciones laborales en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 24

Resultado Correlación Motivación- Condición Laboral

		Motivación	Condiciones Laborales
Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	1,000	,806**
	Motivación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
	Condiciones Laborales	,806**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

** . La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Nota: *Elaboración Propia (datos extraídos de base de datos del SPPSS 24)*

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 24) indican que entre la variable motivación y la variable condiciones laborales existe una relación directa, positiva y muy alta ($\rho = .806^{**}$) Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, de que existe relación directa, positiva, muy alta y significativa entre la motivación y las condiciones laborales en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

5.3.2 Prueba de Hipótesis específica 2.

H_0 : No existe relación entre la motivación y la personalidad en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

H_a : Existe relación entre la motivación y la personalidad en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación Motivación- Personalidad

Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y la personalidad en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 25
Correlación Motivación-Personalidad

			Motivación	Personalidad
		Coefficiente de Correlación	1,000	,722**
Rho de Spearman	Motivación	Sig. (bilateral)	.	,000
	Personalidad	N	31	31
		Coefficiente de Correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

** . La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Nota: *Elaboración propia (datos extraídos de base de datos del SPSS 24)*

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 25) indican que entre la variable motivación y la variable personalidad existe una relación directa, positiva y alta ($\rho = .722^{**}$)

Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, de que existe relación directa, positiva, alta y significativa entre la motivación y la personalidad en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

5.3.3. Prueba de Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación entre la motivación y el salario en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Ha: Existe relación entre la motivación y el salario en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación Motivación-Salario

Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y el salario en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 26

Correlación Motivación- Salario

			Motivación	Salario
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de Correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Salario	Coefficiente de Correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

** . La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Nota: *Elaboración propia (datos extraídos de base de datos del SPSS 24)*

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 26) indican que entre la variable motivación y la variable salario existe una relación directa, positiva y alta ($\rho = .631^{**}$)

Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, de que existe relación directa, positiva, alta y significativa entre la

motivación y el salario en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

5.3.4 Prueba de Hipótesis específica 4.

Ho: No existe relación entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Ha: Existe relación entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación Motivación-Responsabilidad Social

Correlación de Rho de Spearman entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

Tabla 27
Correlación Motivación-Responsabilidad Social

			Motivación	Responsabilidad Social Corporativa
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de Correlación	1,000	,408*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	31	31
	Responsabilidad Social Corporativa	Coefficiente de Correlación	,408*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	31	31

** . La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Nota: *Elaboración propia (datos extraídos de base de datos del SPSS 24)*

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 27) indican que entre la variable motivación y la variable la responsabilidad social corporativa existe una relación directa, positiva y moderada ($\rho = .408^{**}$)

Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.023, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, de que existe relación directa, positiva, moderada y significativa entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019.

5.3.5. Interpretación de Resultado correlacional

1. - Con el estudio se determinó que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por la cual podemos afirmar que existe relación directa, positiva, muy alta (ρ : 0.834) y significativa (Sig. =0.000, $p < 0.05$) entre el motivación y satisfacción laboral en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. De esto podemos deducir que a mejor motivación laboral en dicha área incrementara la satisfacción laboral del personal.
2. - Por otro lado, se pudo comprobar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por la cual podemos afirmar que existe relación directa, positiva y muy alta (ρ : 0.806) y significativa (Sig. =0.000, $p < 0.05$) entre la motivación y las condiciones laborales en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. De esto podemos deducir que a mejores condiciones laborales en dicha área incrementara la motivación laboral de los empleados.
3. - Asimismo se pudo verificar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por la cual podemos afirmar que existe relación directa, positiva y alta (ρ : 0.722) y significativa (Sig. =0.000, $p < 0.05$) entre la motivación y la personalidad en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Por lo expuesto podemos deducir mientras mejor sea la personalidad en dicha área permitirá mejorar la motivación laboral de los empleados.
4. – También se pudo determinar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por la cual podemos afirmar que existe

relación directa, positiva y alta (ρ : 0.631) y significativa (Sig. =0.000, $p < 0.05$) entre la motivación y el salario en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Entonces se puede deducir que mientras las remuneraciones se homogenicen según los cargos dentro de dicha área, entonces mejora la motivación laboral de los empleados.

5. – Se determinó que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por la cual podemos que existe relación directa, positiva y moderada (ρ : 0.408) y significativa (Sig. =0.023, $p < 0.05$) entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Se puede deducir que mientras mejore la responsabilidad social corporativa en dicha área, esto permitirá incrementar la motivación laboral de los empleados.

5.4. Discusión de resultados

5.4.1 Respecto al Objetivo General

Durante el desarrollo de la presente investigación, se ha obtenido como resultado una relación directa, positiva y muy alta entre la variable V1 y V2 (0.834) y en comparación al estudio realizado por Velasco (2015) en su investigación luego de haber realizado el análisis de relación de variables, obtuvo como resultado una relación de 0.5 (correlación alta) entre las variables V1 y V2, la muestra que utilizó Velasco ha sido 51 trabajadores profesionales entre hombres y mujeres, mientras que en la presente investigación se realizó una muestra de 31 trabajadores profesionales entre hombres y mujeres que se encuentran en planilla un ámbito bastante parecido, por ello ambas investigaciones obtienen resultados similares, con muestras similares, por lo que se puede decir que si

existe relación entre la motivación y satisfacción laboral, finalmente la presente investigación sus resultados permitirá mejorar y desarrollar futuras investigaciones tomando como fuente de información las aplicaciones teóricas, prácticas y estadísticas que se han realizado.

5.4.2 Respecto al Objetivo Especifico 1

Aplicado la prueba de hipótesis sobre la relación entre la motivación y las condiciones laborales en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2019, se ha logrado cumplir dicho objetivo, dado que se obtuvo como resultado (0.806) y en la valoración se obtiene una relación directa, positiva y muy alta existiendo relación entre la V1 y D2, en comparación al estudio realizado por Chirito y Raymundo (2015), obtiene como resultado a un nivel de 0.00, quiere decir que existe relación entre ambas variables con una muestra de 43 personas, en tanto la presente investigación concuerda a los resultados obtenidos por Chirito y Raymundo. Por ello las organizaciones deben de tener en cuenta con las condiciones laborales en las que sus colaboradores trabajan ya que esto influye de manera significativa en la motivación y satisfacción laboral de los colaborados.

5.4.3 Respecto al Objetivo Especifico 2

Aplicando la prueba de hipótesis entre la relación la motivación y la personalidad en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. se logra cumplir dicho objetivo, dado que se obtuvo como resultado (0.722) y en la valoración se obtiene una relación directa, positiva y alta la V1 y D2, en comparación al estudio realizado por Chirito y Raymundo (2015), obtiene como resultado un nivel de 0.000 que si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral,

en tanto nuestra presente investigación concuerda con los resultados obtenidos por Chirito y Raymundo, por lo cual podemos decir mientras mejor sea la personalidad en dicha área permitirá mejorar la motivación y de esa forma los colaboradores tendrán un óptimo desempeño laboral.

5.4.4 Respecto al Objetivo Especifico 3

Durante el desarrollo de la presente investigación, las pruebas de hipótesis sobre la relación la motivación y el salario en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Se ha obtenido como resultado que existe una relación directa significativa del 0.631 entre la variable motivación y la dimensión salarial, similar al estudio realizado por Rios(2017), que también obtuvo un resultado en el indicador sueldo clasificado en la variable de satisfacción laboral podemos observar que el 46% de la población femenina encuestada está totalmente en desacuerdo que el sueldo que percibe es insuficiente, mientras que el 54% de la población masculina opina de la misma forma, de una manera similar el porcentaje de hombres y mujeres encuestadas están parcialmente desacuerdo que su sueldo es justo, por lo que se puede observar el 56% considera de su sueldo no es suficiente, en este indicador no se encuentra una diferencia entre hombres y mujeres ni una tendencia ya que el porcentaje de hombre y mujeres en cada una de las opiniones es lineal.

Entonces se puede deducir que mientras las remuneraciones se homogenicen según los cargos dentro de dicha área, entonces mejora la motivación laboral de los empleados.

CONCLUSIONES

1. La motivación influye de manera positiva en la satisfacción laboral en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. De esto podemos concluir que a mejor motivación laboral en dicha área mejorará la satisfacción laboral del personal.
2. El factor de condiciones laborales influye significativamente de manera positiva en la motivación en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Es decir que a mejores condiciones laborales en dicha área incrementara la motivación laboral de los empleados.
3. El factor de personalidad influye significativamente de manera positiva en la motivación en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Por lo expuesto podemos deducir mientras mejor sea la personalidad en dicha área permitirá mejorar la motivación laboral de los empleados.
4. Los factores salariales influyen significativamente de manera positiva en la motivación en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Entonces se puede deducir que mientras las remuneraciones se homogenicen según los cargos dentro de dicha área, entonces mejorara la motivación laboral de los empleados.
5. El factor de responsabilidad social corporativa influyen significativamente en la motivación en el área de la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2019. Se puede deducir que mientras mejore la responsabilidad social corporativa en dicha área, esto permitirá incrementar la motivación laboral de los empleados.

RECOMENDACIONES

1. Conocer el equipo de trabajo, es necesario identificar las motivaciones individuales y colectivas de esa forma podemos emplear una mejora a la satisfacción laboral para que los colaboradores ejecuten de manera efectiva y eficaz las metas y objetivos establecidos.
2. Optimizar las condiciones laborales de los colaboradores de la banca telefónica por medio de capacitaciones constantes y realizar una retroalimentación. Fomentar las actividades de integración y fortalecimiento de equipo de trabajo. Se recomienda crear un ambiente laboral cómodo y acogedor.
3. Fomentar el compromiso de los colaboradores bajo un mismo objetivo claro y transparente de forma individual y colectiva para incrementar el compromiso con el trabajo y mejorar la satisfacción. Se recomienda establecer objetivos claros, retadores, alcanzables para que estén alineados con el objetivo de la organización creando desafíos periódicos para que la empresa genere un desarrollo sustentable.
4. Facilitar una mejoría de los beneficios económicos acorde con la capacitación y responsabilidad mediante el crecimiento laboral dentro del trabajo, generar bonos e incentivos bajo metas de trabajo generando optimismo por crecer y aprender, manteniéndolos en un reto constante.
5. Ampliar la participación en programas de bienestar social en fechas claves para que los colaboradores se sientan satisfechos de la labor que realizan y la empresa que representan, por el bienestar de la sociedad y del medio ambiente.

REFERENCIAS

Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017) *“Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco”* Pontificia Universidad Católica del Perú.

Bautista (2017) *“Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima, año 2017”* Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Bordas M. (2016) *Gestión estratégica del clima laboral. España.* UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Call (2015) *“Satisfacción Laboral y Clima Organizacional, Evaluación y Análisis Comparativo entre dependencias Administrativas de una Institución Pública”* Universidad de San Carlos. Guatemala.

Calvo y Loayza (2015) *“Influencia de los Factores Motivacionales en el Desempeño del Talento Humano del Canco de Crédito del Perú BCP- Cusco caso: oficina principal- área de procesos y plataforma- 2013-2014”* Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco, Perú.

Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos: técnicas organizacionales y teorías administrativas*, Editorial Brujas. México.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de los recursos humanos*. México. McGraw-Hill

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México. McGraw-Hill.

Chirito y Raymundo (2015), *“La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014”* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.

Cuesta, A. y Rodríguez, M (2014) *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. Colombia. Ecoe Ediciones.

De la Cruz, I. (2014) *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, Ministerio de Educación de España. España. Aula Mentor.

Gonzales (2015) “*Diagnóstico para Identificar los factores de Motivación prevalecientes en el contexto laboral de los trabajadores de una Empresa Privada, desde una perspectiva tridimensional*” Universidad Veracruzana, México.

Jesús y Claudia (2017) “*Factores que afectan la Motivación Laboral de los trabajadores de AGROJEMUR S.A.S en la ciudad de Cartagena de Indias*” Universidad de Cartagena, Colombia.

Jones y Gareth R. (2014) *Administración contemporánea*. México. McGraw-Hill.

Maison, P. (2013) *El trabajo en la posmodernidad: reflexiones y propuestas sobre las relaciones humanas en tiempos de la Generación Y*. Argentina. Ediciones Granica.

Martínez, V. (2016) *Administración: de lo simple a lo complejo*. Argentina. Pluma Digital Ediciones.

Montarce J. y Oubina G. (2016) *El talento humano en hotelería y turismo: aspectos claves en la gestión de personas*. Argentina. Ugerman Editor

Paola Castro (2016) “*El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*” Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.

Ríos (2017) “*Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*” Universidad Cesar Vallejo Tarapoto-Perú.

Robbins, S. y Stephen P. (2017). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson.

Rubió,T.(2016) *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. España. Editorial Octaedro.

Werther, W. y Davis, K. (2014) *Administración de recursos humanos México*. McGraw-Hill.

Apéndices

APÉNDICE A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: MOTIVACIÓN Y SATISFACIÓN LABORAL EN LA BANCA TELEFÓNICA DE SERVICIOS DEL BANCO INTERBANK SEDE CENTRO CIVICO, LIMA 2019

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	POBLACIÓN
<p>General ¿Cuál es la relación entre la motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre la motivación y las condiciones laborales en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018? 2. ¿Cuál es la relación entre la motivación y la personalidad en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018? 3. ¿Cuál es la relación entre la motivación y el salario en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018? 4. 3. ¿Cuál es la relación entre la motivación y la responsabilidad social corporativa o en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018?</p>	<p>General Establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos 1. Establecer la relación entre la motivación y las condiciones laborales en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018. 2. Establecer la relación entre la motivación y la personalidad en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018. 3. Establecer la relación entre la motivación y el salario en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018. 4. Establecer la relación entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018.</p>	<p>General Existe relación significativa entre la motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro cívico, Lima 2018.</p> <p>Hipótesis específicos 1. Existe relación significativa entre la motivación y las condiciones laborales en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018. 2. Existe relación entre la motivación y la personalidad en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018. 3. Existe relación entre la motivación laboral y el salario en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018. 4. Existe relación entre la motivación y la responsabilidad social corporativa en la banca telefónica de servicios del banco Interbank sede centro Cívico, Lima 2018.</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No Experimental</p>	<p>Población</p> <p>47</p> <p>Muestra</p> <p>35</p>

APÉNDICE B

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Matriz de operacionalización variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGO
MOTIVACION LABORAL	AUTORREALIZACION	Trabajo desafiante	1. El trabajo que realizas es un trabajo desafiante para el cumplimiento de metas.	Siempre(5) Casi siempre(4) A veces(3) Casi nunca(2) Nunca(1)	BUENA REGULAR MALA
		Diversidad	1. Existe diversas de oportunidades para desarrollarte en el trabajo. 2. Cuenta con diversidad de conocimiento para el desarrollo del trabajo.		
		Autonomía	1. La empresa te brinda la autonomía para poder desarrollar tu creatividad, capacidad, y habilidad en el trabajo. 2. Cuentas con autonomía para poder brindar puntos de vista del proceso de atención que realizas.		
		Crecimiento personal	1. La empresa brinda oportunidades de crecimiento personal. 2. Tú crecimiento personal depende de la función que realizas.		
		Participación en las decisiones	1. La empresa promueve la participación de los colaboradores en las decisiones de cambios en los procesos. 2. Participas en las decisiones de la empresa.		
	ESTIMA	Reconocimiento	1. Existe un programa para el reconocimiento por el desempeño en la empresa. 2. Haz recibido algún reconocimiento por el trabajo que desempeñas.		
		Responsabilidad	1. Los trabajos que te imponen los desempeñas con responsabilidad. 2. Cumples con responsabilidad los objetivos e indicadores que requiere tu puesto (MDA)		
		Orgullo	1. Sientes orgullo de la función que realizas. 2. Sientes orgullo por trabajar en Interbank.		
		Ascensos	1. La empresa tiene brinda oportunidades de ascenso. 2. Los ascensos se realiza de acuerdo al mérito.		
	SOCIALES	Amistad de los compañeros	1. Realizan eventos para formar vínculos de amistad con los compañeros de trabajo. 2. Compartes dentro de la empresa la amistad de los compañeros.		
		Integración con los clientes	1. Cuando recibes la llamada sientes integridad con el cliente.		
		Jefes amigables	1. El jefe con el que laboras es amigable		
		Camaradería	1. En la empresa realizan actividades de camaradería.		
	SEGURIDAD	Trabajo seguro	1. Recibes capacitaciones de seguridad en el trabajo. 2. Cuentas con la información de la señalización en emergencia en el trabajo.		
		Permanencia en el empleo	1. te sientes seguro con la permanencia en el empleo. 2. Cuenta con un contrato indeterminado que avale tu permanencia en el trabajo.		
		Protección	1. La empresa cuenta con protección en el lugar que trabajas.		
	NECESIDADES FISIOLÓGICAS	Remuneración y prestaciones	1. La remuneración percibida cubre tus gastos básicos. 2. Cuentas con todos los beneficios y prestaciones de ley(vacaciones ,gratificación, CTS ,horas extras, utilidades)		
		Horario de trabajo	1. La empresa brinda un horario de trabajo fijo. 2. La empresa respeta el horario de trabajo establecido.		
		Intervalos de descanso	1. La empresa te proporciona intervalos de descanso adecuado dentro de la jornada laboral. 2. La empresa respeta tus intervalos de descanso establecidos dentro de la jornada laboral.		
		Comodidad física	1. La empresa vela por tu comodidad física ofreciendo buenos espacios de oficina y equipo para realizar los trabajos. 2. La empresa vela por tu comodidad física ofreciendo un lugar acogedor y amigable para trabajar. 3. Cubres tus necesidades básicas cuando lo requieres (ir al baño, alimentarse, tomar agua).		

Matriz de operacionalización variable 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGO
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES LABORALES	Capacitación	1. Me ofrece capacitación y / o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional. 2. Asistes a las capacitaciones mensuales.	Siempre(5) Casi siempre(4) A veces(3) Casi nunca(2) Nunca(1)	BUENA REGULAR MALA
		retroalimentación	1. Recibes la retroalimentación del trabajo que realizas. 2. La retroalimentación que recibes te ayuda a mejorar tus resultados.		
		apoyo social	1. El superior cuenta con la información pertinente para poderte ayudar. 2. Existe grupo de apoyo social dentro del equipo de trabajo.		
		Interacción (colegas)	1. Promueven la interacción entre jefes y colaboradores. 2. La interacción en la empresa favorece la productividad.		
		liderazgo	1. El supervisor asume un liderazgo que te ayuda a lograr tu objetivo laboral. 2. Consideras a tu jefe un líder a seguir.		
	PERSONALIDAD	compromiso	1. Siento el compromiso con los resultados de mi división. 2. Assumes compromiso al cumplimiento de metas personales.		
		autoevaluación	1. Realizas una autoevaluación del desempeño laboral. 2. Después de la autoevaluación mejoras tú desempeño laboral.		
	SALARIO	remuneración	1. La remuneración te permite incrementar tú desempeño laboral. 2. Recibes una remuneración justa.		
		bonos	1. Recibes bono por antigüedad en el trabajo. 2. Recibes bonos por buen desempeño laboral dentro del mes.		
		incentivos	1. La empresa brinda incentivos mensuales. 2. Los incentivos que realiza la empresa son frecuentes y alcanzables.		
	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)	bienestar social	1. Ha participado usted en programas de bienestar social laboral en su empresa. 2. A recibido información suficiente sobre los programas de bienestar social labora.		
		sustentabilidad ambiental	1. Se realizan campañas de sustentabilidad ambiental. 2. Participas en campañas de sustentabilidad ambiental		

VARIABLE 2 SATISFACCION LABORAL																					
D1										D2					D3					D4	
P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	
4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	
5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	
5	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	1	2	3	4	3	3	
4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	1	1	
5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	1	1	3	3	3	2	
4	5	4	4	3	4	4	3	1	5	5	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	4	2	
3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	1	1	3	2	4	1	1	
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	1	5	5	5	5	1	1	
5	5	3	3	4	3	4	1	1	3	5	5	5	4	3	1	1	3	3	2	3	
4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	1	3	4	3	2	1	
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	1	1	5	4	1	3	
4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	5	5	5	1	5	5	5	1	3	
4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	1	3	3	2	1	1	
5	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	4	4	1	1	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	2	4	
4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	
2	5	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1	
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	4	3	
4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	
5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	1	1	3	3	1	1	
4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	1	1	
4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2	4	3	1	1	
3	3	2	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	1	2	2	3	1	1	
3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	

APÉNDICE C

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

1 de 1



**Universidad
Continental**

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

1.1. Apellidos y nombres del Experto: HERMOZA ORE GABY CARTELA

1.2. Grado académico / mención : TITULADO / LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 70289835 / 945340222

1.4. Cargo e institución donde labora: ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO / RED SALUD HUACA
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA BANCA

1.5. Título de la investigación : TELEFÓNICA DE SERVICIOS DEL BANCO INTERBANCA
SEDE CENTRO CRUICO, LIMA 2019.

1.6. Autor(es) del instrumento : YELY GISELA ESCOBAR VARGAS

1.7. Lugar y fecha : LIMA 29 DICIEMBRE 2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			5
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			5
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			5
4. Organización	Presentación ordenada.			5
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			5
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			5
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			5
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			5
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			5
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			5
Conteo total de marcas		A	B	C

Coeficiente de validez = $\frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{50}{50}$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones


 Firma del Experto
 DNI. N° 70289835



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: ACERO CHOCCÉ NENA BRIGIDA
- 1.2. Grado académico / mención : TITULADO/LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 47406131 / 982 543 301
- 1.4. Cargo e institución donde labora: CONSULTOR INDEPENDIENTE/CONTRATACIONES ESPECIALISTA EN MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA BANCA
- 1.5. Título de la investigación : TELEFONICA DE SERVICIOS DEL BANCO INTERBANK SEDE CENTRO CIVICO, LIMA 2019
- 1.6. Autor(es) del instrumento : VELY GISELA ESCOBAR VARGAS
- 1.7. Lugar y fecha : LIMA 29 DICIEMBRE 2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			5
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			5
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			5
4. Organización	Presentación ordenada.			5
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			5
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			5
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			5
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			5
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			5
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			5
Conteo total de marcas		A	B	C

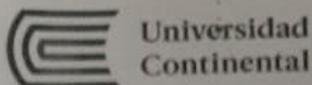
$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{50}{50}$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones


Firma del Experto
DNI. N° 47406131.....



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Cullanca Pérez, Juan Eder
- 1.2. Grado académico / mención : Titulado / Licenciado en Administración
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 46745003 / 916482983
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Ejecutiva del Programa Auditorías Juveniles Motivación y Satisfacción Laboral en la Banca Telefónica de Servicios del Banco INTERBANK
- 1.5. Título de la investigación
- 1.6. Autor(es) del instrumento : Yely Gisela Escobar Vargas
- 1.7. Lugar y fecha : Lima, 29 de diciembre del 2020

2. Aspectos de la Evaluación

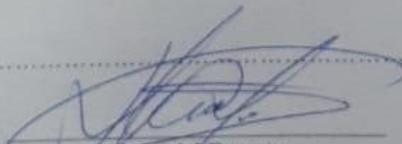
Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			5
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		3	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			5
4. Organización	Presentación ordenada.			5
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			5
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			5
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			5
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			5
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.		3	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			5
Conteo total de marcas		A	B	C

Coefficiente de validez $\frac{1xA + 3xB + 5xC}{50} = \frac{46}{50}$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones


 Firma del Experto
 DNI. N° 46745003

APÉNDICE D

INSTRUMENTOS ENCUESTA

“MOTIVACIÓN Y SATISFACIÓN LABORAL EN LA BANCA TELEÓNICA DE SERVICIOS DEL BANCO INTERBANK SEDE CENTRO CIVICO, LIMA 2019”

DATOS GENERALES

Entidad		INTERBANK				
Genero		Edad				
Hombre	Mujer	18-23	24-30	31-38	39-45	46 a más

Valora de acuerdo a la siguiente escala: Marca con una “X” el casillero de su preferencia

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	El trabajo que realizas es un trabajo desafiante para el cumplimiento de metas.					
2	Cuando te encomiendan alguna labor te toco realizar trabajo desafiante.					
3	Existe diversidad de oportunidades para desarrollarte en el trabajo.					
4	Cuenta con diversidad de conocimiento para el desarrollo del trabajo.					
5	La empresa te brinda la autonomía para poder desarrollar tu creatividad, capacidad, y habilidad en el trabajo.					
6	Cuentas con autonomía para poder brindar puntos de vista del proceso de atención que realizas.					
7	La empresa brinda oportunidades de crecimiento personal.					
8	Tú crecimiento personal depende de la función que realizas.					
9	La empresa promueve la participación de los colaboradores en las decisiones de cambios en los procesos.					
10	Participas en las decisiones de la empresa.					

11	Existe un programa para el reconocimiento por el desempeño en la empresa.					
12	Haz recibido algún reconocimiento por el trabajo que desempeñas.					
13	Los trabajos que te imponen los desempeñas con responsabilidad.					
14	Cumples con responsabilidad los objetivos e indicadores que requiere tu puesto (MDA).					
15	Sientes orgullo de la función que realizas.					
16	Sientes orgullo por trabajar en Interbank.					
17	La empresa tiene brinda oportunidades de ascenso.					
18	Los ascensos se realizan de acuerdo al mérito.					
19	Realizan eventos para formar vínculos de amistad con los compañeros de trabajo.					
20	Compartes dentro de la empresa la amistad de los compañeros.					
21	Cuando recibes la llamada sientes integridad con el cliente.					
22	El jefe con el que laboras es amigable.					
23	En la empresa realizan actividades de camaradería.					
24	Recibes capacitaciones de seguridad en el trabajo.					
25	Cuenta con la información de la señalización en emergencia en el trabajo.					
26	Te sientes seguro con la permanencia en el empleo.					
27	Cuenta con un contrato indeterminado que avale tu permanencia en el trabajo.					
28	La empresa cuenta con protección en el lugar que trabajas.					
29	La remuneración percibida cubre gastos básicos.					
30	Cuentas con todos los beneficios y prestaciones de ley(vacaciones ,gratificación, cts,horas extras, utilidades)					
31	La empresa brinda un horario de trabajo fijo.					
32	La empresa respeta el horario de trabajo establecido.					
33	La empresa te proporciona intervalos de descanso adecuado dentro de la jornada laboral.					
34	La empresa respeta tus intervalos de descanso establecidos dentro de la jornada laboral.					
35	La empresa vela por tu comodidad física ofreciendo buenos espacios de oficina y equipo para realizar los trabajos.					
36	La empresa vela por tu comodidad física ofreciendo un lugar acogedor y amigable para trabajar.					
37	Cubres tus necesidades básicas cuando lo requieres (ir al baño, alimentarse, tomar agua).					
38	Me ofrece capacitación y / o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.					

39	Asistes a las capacitaciones mensuales.					
40	Recibes la retroalimentación del trabajo que realizas.					
41	La retroalimentación que recibes te ayuda a mejorar tus resultados.					
42	El superior cuenta con la información pertinente para poderte ayudar.					
43	Existe grupo de apoyo social dentro del equipo de trabajo.					
44	Promueven la interacción entre jefes y colaboradores.					
45	La interacción en la empresa favorece la productividad.					
46	El supervisor asume un liderazgo que te ayuda a lograr tu objetivo laboral.					
47	Consideras a tu jefe un líder a seguir.					
48	Siento el compromiso con los resultados de mi división.					
49	Asumes compromiso al cumplimiento de metas personales.					
50	Realizas una autoevaluación del desempeño laboral.					
51	Después de la autoevaluación mejoras tú desempeño laboral.					
52	La remuneración te permite incrementar tú desempeño laboral.					
53	Recibes una remuneración justa.					
54	Recibes bono por antigüedad en el trabajo.					
55	Recibes bonos por buen desempeño laboral dentro del mes.					
56	La empresa brinda incentivos mensuales.					
57	Los incentivos que realiza la empresa son frecuentes y alcanzables.					
58	Ha participado usted en programas de bienestar social laboral en su empresa.					
59	A recibida información suficiente sobre los programas de bienestar social labora.					
60	Se realizan campañas de sustentabilidad ambiental.					
61	Participas en campañas de sustentabilidad ambiental					

APÉNDICE E

INSTRUMENTO DE EVALUACION

ENCUESTA

“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA BANCA TELEÓNICA DE SERVICIOS DEL BANCO INTERBANK SEDE CENTRO CIVICO, LIMA 2019”

DATOS GENERALES

Entidad		INTERBANK				
Genero		Edad				
Hombre	Mujer	18-23	24-30	31-38	39-45	46 a más

Valora de acuerdo a la siguiente escala: Marca con una “X” el casillero de su preferencia

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Realizas un trabajo desafiante para el cumplimiento de metas.	1	2	3	4	5
2	Existe diversidad de oportunidades para desarrollarte en el trabajo.	1	2	3	4	5
3	La empresa te brinda la autonomía para poder desarrollar tu capacidad en el trabajo.	1	2	3	4	5
4	Cuentas con autonomía para poder brindar puntos de vista del proceso de atención que realizas.	1	2	3	4	5
5	La empresa brinda oportunidades de crecimiento personal.	1	2	3	4	5
6	Tú crecimiento personal depende de la función que realizas.	1	2	3	4	5
7	La empresa promueve la participación de los colaboradores en las decisiones de cambios en los procesos.	1	2	3	4	5
8	Toman en cuenta tú participación en la toma de decisiones de la empresa.	1	2	3	4	5
9	El programa de reconocimiento premia al mejor desempeño en la empresa.	1	2	3	4	5
10	Haz recibido algún reconocimiento por el trabajo que desempeñas.	1	2	3	4	5
11	Los trabajos que te encomiendan los desempeñas con responsabilidad.	1	2	3	4	5
12	Cumples con responsabilidad los objetivos e indicadores que requiere tu puesto (MDA).	1	2	3	4	5
13	Te consideras orgulloso de la función que realizas.	1	2	3	4	5
14	Es un orgullo trabajar en Interbank.	1	2	3	4	5
15	La empresa tiene brinda oportunidades de ascenso.	1	2	3	4	5
16	Los ascensos se realizan de acuerdo al mérito.	1	2	3	4	5
17	Realizan eventos para formar vínculos de amistad con los compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

18	Compartes momentos de amistad con los compañeros dentro de la jornada laboral.	1	2	3	4	5
19	Cuando recibes la llamada interactúas con el cliente.	1	2	3	4	5
20	El jefe con el que laboras es amigable.	1	2	3	4	5
21	En la empresa realizan actividades de camaradería.	1	2	3	4	5
22	Recibes capacitaciones de seguridad en el trabajo.	1	2	3	4	5
23	Cuenta con la información de la señalización en emergencia en el trabajo.	1	2	3	4	5
24	Es segura tú permanencia en el empleo.	1	2	3	4	5
25	Cuenta con un contrato que avale tu permanencia en el trabajo.	1	2	3	4	5
26	La empresa cuenta con protección en el lugar que trabajas.	1	2	3	4	5
27	La remuneración percibida cubre gastos básicos.	1	2	3	4	5
28	Cuentas con todos los beneficios y prestaciones de ley(vacaciones ,gratificación, CTS,horas extras, utilidades)	1	2	3	4	5
29	La empresa brinda un horario de trabajo fijo.	1	2	3	4	5
30	La empresa respeta el horario de trabajo establecido.	1	2	3	4	5
31	La empresa respeta tus intervalos de descanso establecidos dentro de la jornada laboral.	1	2	3	4	5
32	La empresa vela por tu comodidad física ofreciendo buenos espacios de oficina.	1	2	3	4	5
33	La comodidad física en tú trabajo esta de acorde a tú necesidad	1	2	3	4	5
34	Cubres tus necesidades básicas cuando lo requieres (ir al baño, alimentarse, tomar agua).	1	2	3	4	5
35	Me ofrece capacitación y / o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.	1	2	3	4	5
36	Asistes a las capacitaciones mensuales.	1	2	3	4	5
37	Recibes la retroalimentación del trabajo que realizas.	1	2	3	4	5
38	La retroalimentación que recibes te ayuda a mejorar tus resultados.	1	2	3	4	5
39	Existe grupo de apoyo social dentro del equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
40	Promueven la interacción entre jefes y colaboradores.	1	2	3	4	5
41	La interacción en la empresa favorece la productividad.	1	2	3	4	5
42	El supervisor asume un liderazgo que te ayuda a lograr tu objetivo laboral.	1	2	3	4	5
43	Consideras a tu jefe un líder a seguir.	1	2	3	4	5
44	Te encuentras comprometido con los resultados de la división de experiencia al cliente.	1	2	3	4	5
45	Asumes un compromiso personal para al cumplimiento de metas mensuales.	1	2	3	4	5
46	Realizas una autoevaluación mensual del desempeño en el trabajo.	1	2	3	4	5
47	Después de la autoevaluación planteas estrategias de mejora.	1	2	3	4	5
48	La remuneración te permite mejorar tú desempeño laboral.	1	2	3	4	5
49	Recibes una remuneración justa.	1	2	3	4	5
50	Recibes bono por antigüedad en el trabajo.	1	2	3	4	5
51	Recibes bonos por buen desempeño laboral dentro del mes.	1	2	3	4	5
52	La empresa brinda incentivos mensuales.	1	2	3	4	5
53	Los incentivos que realiza la empresa son alcanzables.	1	2	3	4	5
54	Ha participado usted en programas de bienestar social laboral en su empresa.	1	2	3	4	5
55	Participas en campañas de sustentabilidad ambiental	1	2	3	4	5

APÉNDICE F

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Encuesta con los colaboradores



Certificado por desempeño laboral



Responsabilidad con el medio ambiente

