



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA HUARAL,  
2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**JONATHAN ALEXANDER YESQUEN ALVA**

**ASESOR:**

**Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ**



**Huacho – Perú**

**2021**

## **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

---

**Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS**

Presidente

---

**Dra. FLOR DE MARÍA GARIVAY TORRES**

Secretario

---

**Dr. FÉLIX GIL CARO SOTO**

Vocal

---

**Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ**

Asesor

**Titulo:**

**MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA HUARAL,  
2021**

**DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, abuelos y en especial a Dios por los medios que me brindaron en este tiempo.

### **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento al administrador de la agencia por la confianza y apoyo.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TITULO</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	03
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	04

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	05
2.1.1. Investigaciones internacionales	05
2.1.2. Investigaciones nacionales	06
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Definiciones de términos básicos	28

2.4. Hipótesis de investigación	29
2.4.1. Hipótesis General	29
2.4.2. Hipótesis Específicas	29
2.5. Operacionalización de las variables	30

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	31
3.2. Población y muestra	31
3.2.1. Población	31
3.2.2. Muestra	31
3.3. Técnicas de recolección de datos	32
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	32

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados	33
4.2. Contratación de hipótesis	42

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados	46
------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones	50
6.2. Recomendaciones	51

### **REFERENCIAS**

7.1. Fuentes bibliográficas	52
7.2. Fuentes electrónicas	53

<b>ANEXOS</b>	<b>56</b>
---------------	-----------

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de los Salarios y beneficios	33
Tabla 2.	Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de las condiciones laborales	35
Tabla 3.	Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de la línea de carrera	36
Tabla 4.	Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción con el ambiente físico	38
Tabla 5.	Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción con la supervisión	39
Tabla 6.	Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción con la supervisión	40
Tabla 7.	Pruebas de normalidad	41
Tabla 8.	Prueba de Rho de Spearman entre la motivación intrínseca y satisfacción laboral	42
Tabla 9.	Prueba de Rho de Spearman entre los salarios y beneficios y satisfacción laboral	43
Tabla 10.	Prueba de Rho de Spearman entre las condiciones laborales y satisfacción laboral	44
Tabla 11.	Prueba de Rho de Spearman entre la línea de carrera y satisfacción laboral	45



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Salarios y beneficios	34
Figura 2.	Condiciones laborales	35
Figura 3.	Línea de carrera	36
Figura 4.	Satisfacción con el ambiente físico	38
Figura 5.	Satisfacción con la supervisión	39
Figura 6.	Satisfacción con la supervisión	40

## RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021. Métodos: La presente investigación es de tipo básico, nivel es correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 28 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,925) y (0,928). Resultados: Respecto a la motivación intrínseca el 50% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que su sueldo va acorde a las funciones que desempeña en su área de trabajo y el 42.9% determino que está totalmente en desacuerdo si está conforme con el contrato laboral que le ofrece el banco. Respecto a la satisfacción laboral el 57.2% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo a si el banco cuenta con instalaciones limpias e higiénicas y el 50% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo a si mantiene buenas relaciones laborales con sus jefes. Conclusión: La motivación extrínseca se relaciona significativamente con satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021. Basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.793 ubicándolo en un grado positivo alta y con un nivel de significancia de  $p = 0.0 < 0.05$ .

*Palabras clave: motivación extrínseca y satisfacción laboral.*

## ABSTRACT

Objective: To determine how extrinsic motivation is related to job satisfaction of Banco de la Nación staff, Huaral agency, 2021. Methods: This research is basic, level is correlational, non-experimental design, quantitative approach. The population is 28 workers. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0, 925) and (0.928). Results: Regarding intrinsic motivation, 50% stated that they totally disagree and disagree that their salary is in accordance with the functions they perform in their work area and 42.9% determined that they totally disagree if they agree with the contract employment offered by the bank. Regarding job satisfaction, 57.2% stated that they totally disagree and disagree as to whether the bank has clean and hygienic facilities and 50% stated that they totally disagreed and disagreed as to whether they maintained good working relationships with their bosses. Conclusion: Extrinsic motivation is significantly related to job satisfaction of Banco de la Nación staff, Huaral agency, 2021. Based on the results obtained in Spearman's Rho Test of 0.793, placing it in a high positive degree and with a level of significance of  $p = 0.0 < 0.05$ .

*Keywords: extrinsic motivation and job satisfaction.*

## INTRODUCCIÓN

No lograr los propósitos de la compañía, en gran medida se contempla que son de condición motivacional del personal, pues existen diversos factores tales como; un clima laboral inadecuado; mejor dicho, los vínculos negativos entre trabajadores, las áreas de trabajo son inapropiadas para su desenvolvimiento, además de las preferencias que tienen por ciertos trabajadores. En la actualidad se reconoce que rol fundamental que tiene el personal en las compañías, ya que estos son los que mueven la empresa, y al no tener este capital humano enfocado en su trabajo entonces se está haciendo débil la empresa. Para esto, las empresas deben preocuparse por contar con personal motivado mediante estímulos o recompensas, para que este se pueda sentir satisfecho y desarrollar de manera eficiente sus laborales.

El personal que tiene un trato directo con los usuarios manifiesta que los usuarios con muy descorteses, poco considerados impactan de forma negativa en la satisfacción en el trabajo. Aparentemente en su mayoría las organizaciones comprenden dicho vínculo. Las organizaciones enfocadas en el servicio se muestran obsesionados con los usuarios. Dichas organizaciones están en búsqueda de personal contento y agradable, les brindan capacitaciones enfocados en el servicio al usuario, incentivan monetariamente ese servicio, brindan entornos positivos de trabajo y continuamente están siguiendo la satisfacción de su personal por medio de estudios de actitud

Es por ello que tiene como objetivo general determinar de qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el entorno mundial, Aguirre (2020) en su estudio logró identificar que gran parte del personal estaba insatisfecho debido a tres factores asociados a la administración como la poca comunicación, falta de toma de decisiones y liderazgo. Por otra parte, Gil (2021) observó que la carencia de motivación extrínseca genera un impacto negativo en el desenvolvimiento de las funciones ya que se realiza de manera deficiente, ocasionando que no logre lo propuesto por la organización, el personal no se siente reconocido con la organización ocasionado que no se logren los objetivos que exigen los directivos.

A nivel nacional, Vargas (2018) de acuerdo a los frutos conseguidos señaló que el 90,9% del personal tiene un grado medio de motivación, el 4,5% tiene un grado bajo, al igual que el 4,5% tienen un nivel bueno. Por ende, el grado de satisfacción laboral prevalece en la organización, es bajo. Esto se debe a diferentes factores como la falta de reconocimiento y una baja remuneración. Por otra parte, Saavedra (2019) menciona que hay un bajo grado de motivación laboral en las entidades financieras de Lima Norte, puesto que cabe la probabilidad que estas agencias, no tomen la debida importancia a esta variable.

No lograr los propósitos de la compañía, en gran medida se contempla que son de condición motivacional del personal, pues existen diversos factores tales como; un clima laboral inadecuado; mejor dicho, los vínculos negativos entre trabajadores, las áreas de trabajo son inapropiadas para su desenvolvimiento, además de las preferencias que tienen por ciertos trabajadores. En la actualidad se reconoce que rol fundamental que tiene el personal en las compañías, ya que estos son los que mueven la empresa, y al no tener este capital humano enfocado en su trabajo entonces se está haciendo débil

la empresa. Para esto, las empresas deben preocuparse por contar con personal motivado mediante estímulos o recompensas, para que este se pueda sentir satisfecho y desarrollar de manera eficiente sus laborales. Por tal motivo este trabajo científico busca conocer como la motivación extrínseca se viene relacionando con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral.

En el Banco de la Nación, agencia Huaral se ha podido denotar que su personal se encuentra insatisfecho dado a diferentes aspectos tales como el poco reconocimiento de distinciones por parte de sus superiores; el personal siente que su trabajo es rutinario por lo que no se sienten motivados; algunos trabajadores no tienen buenas relaciones motivo por el cual se denota un mal clima laboral; además sienten que sus opiniones no son escuchadas ni valoradas para importantes decisiones lo que trae como efecto que la desunión de los trabajadores con los superiores; por último, los trabajadores piensan que las evaluaciones de rendimiento no van acorde a su desempeño en el puesto.

Respecto a la motivación extrínseca en el Banco de la Nación, agencia Huaral también se ha percibido a su personal desmotivado debido a problemas como la falta de oportunidades de desarrollo profesional lo que ha generado que muchos se encuentren frustrados; la mayoría de los trabajadores sienten que existe un exceso de tareas por lo que no pueden terminar a tiempo incumpliendo las metas diarias; la falta de capacitaciones ha ocasionado que el personal tenga muchas deficiencias teniendo un desempeño ineficiente en sus puesto de trabajo; la falta de recursos ha dificultado a los trabajadores entreguen a tiempo los trabajos.

Si el Banco de la Nación, agencia Huaral no presta atención ante los problemas expuestos con anterioridad generará que los trabajadores buscan oportunidades laborales en otros bancos y brinden pésimos servicios frente a los clientes.

Por lo que es importante para el Banco de la Nación, agencia Huaral revisar su sistema de salario de acuerdo a la tarea desempeñada y que saque el mejor provecho al talento de su personal, siempre considerando las capacitaciones.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a. ¿De qué manera los salarios y beneficios se relacionan con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021?
- b. ¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021?
- c. ¿De qué manera la línea de carrera se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar de qué manera los salarios y beneficios se relacionan con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.
- b. Determinar de qué manera las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.
- c. Determinar de qué manera la línea de carrera se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

*Justificación metodológica:* En el estudio se acudirá a la utilización de instrumentos de investigación como el cuestionario, para después pasar por un procesamiento de información de esta manera evaluar la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en la entidad bancaria en estudio.

*Justificación práctica:* La investigación busca proponer recomendaciones sobre las dificultades que se exponen en la investigación.

*Justificación teórica:* Puesto que el estudio tiene por objeto saber si el Banco de la Nación viene manejando adecuadamente la motivación extrínseca, y de esta manera analizar la influencia en la satisfacción laboral, siendo temas relevantes para la propia entidad bancaria

#### **1.5. Delimitación del estudio**

- Delimitación geográfica: Banco de la Nación, distrito de Huaral, provincia de Huaral, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: mayo del año 2021 a diciembre del año 2021.
- Delimitación social: Trabajadores del Banco de la Nación.
- Delimitación semántica: Motivación extrínseca y satisfacción laboral.

La motivación extrínseca es la responsabilidad con una tarea, aunque, con el objetivo de lograr un fruto distinto a la tarea en sí (Chiavenato, 2009).

La satisfacción laboral es una postura que demuestra una persona cuando se siente agradecido con su labor (Robbins, 2011).

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

La tesis fue factible ya que se contó de medios monetarios, humanos y materiales; asimismo el tema de estudio se tuvo un acceso amplio respecto a libros, artículos científicos e informes de investigación.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Cadavid (2020) realizó la tesis de grado titulada “Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano”, la cual fue aprobada por Universidad de San Buenaventura. Medellín. Colombia. La investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de los aprendices en la sede administrativa de la compañía avícola colombiana. Es una investigación descriptivo. La población 10 personas. La técnica fue la encuesta. Sus resultados de la satisfacción laboral evidencian que el área y ambiente de trabajo se encontró que el 3,75% están insatisfechos con su entorno de trabajo. La investigación concluyó que es sustancial otorgar a los pupilos reconocimiento y poder, ya que emite una buena crítica sobre los pupilos en su rendimiento, de igual forma el juicio satisfactorio que tiene la organización se nutre por la percepción general.

Astudillo (2019) realizó la tesis de maestría titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador con la finalidad de proponer un plan de mejora. Es una investigación de campo, descriptiva y bibliográfica. La población fue 45 participantes. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Sus resultados de la variable satisfacción laboral referente a las

condiciones laborales sostuvieron que 4% de los trabajadores indicó que muy poco la institución le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto y 22% se mostró indiferente en su remuneración en relación al trabajo que realiza en la actualidad. Se concluye que los aspectos vinculados con el clima organizacional impactan de manera directa en la satisfacción en el trabajo.

Hernández (2017) realizó la tesis de maestría titulada “Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de post grado Fac- Muestra As. Comando. Bogotá. Colombia”, la cual fue aprobada por Universidad Externado. Bogotá. Colombia. La investigación tuvo como objetivo identificar los factores asociados a la motivación laboral por medio de tres dimensiones motivacionales de los profesionales de la Escuela de Posgrados de la FAC, muestra asignatura Comando. Es una investigación Interpretativo, constructivista – histórico y hermenéutico. La población 29 profesionales participantes. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados estudiados en las dimensiones de motivación laboral el 60% de los encuestados siente satisfacción por su salario. La investigación concluyó que los factores a la motivacion laboral asociados son condiciones motivacionales internas.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Fernandez (2019) realizó la tesis de licenciatura titulada “Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019”, la cual fue aprobada por la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Lima. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del banco continental oficina Ayacucho, 2019. Es una investigación de tipo aplicada, alcance correlacional y diseño no experimental transversal. La población fue 15 individuos. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la entrevista y como instrumento la guía de entrevistas. Los resultados en relación a la motivación laboral en la dimensión incentivos reflejaron que un 40% de los colaboradores considera que la entidad brinda incentivos en un nivel bajo. Respecto a la motivación en el Banco

Continental el 33.3% de los trabajadores encuentran motivados en un nivel bajo. Se concluye es una relación directa, entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho. Por ende, se concluye que existe un vínculo fuerte entre la variable independiente y la variable dependiente en la entidad bancaria en estudio.

Alarcon y Neyra (2018) realizaron la tesis de licenciatura titulada “Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Internacional del Perú - Interbank, red de tiendas Lima, zona 4, 2017”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de Educación. Lima. Perú. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano con la satisfacción laboral de los trabajadores del diseño no experimental transeccional correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 76 trabajadores. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados con respecto a la variable satisfacción laboral el 59,2 %, está de acuerdo con la satisfacción laboral. Se concluye que existe un vínculo fuerte entre la variable independiente y la variable dependiente en la entidad bancaria en estudio.

Alviz y Añasco (2018) realizaron la tesis de licenciatura titulada “Relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Materiales, Arequipa - 2018”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Materiales en Liquidación, Arequipa. Es una investigación correlacional. La población fue 75 trabajadores. La investigación utilizó la encuesta y el cuestionario. Respecto a los resultados de motivación extrínseca el 30.7% del personal presenta un bajo nivel de motivación extrínseca en relación a la presión vinculada con la actividad. Se concluye que la motivación extrínseca y el desempeño laboral se relacionan explícitamente, cuyo impacto es directo en el rendimiento en el puesto ya que no están dispuestos a desempeñar sus actividades pues no se les otorga buenas condiciones de trabajo.

## 2.2. Bases teóricas

### Variable 1: Motivación extrínseca

#### A. Definiciones

López y Rodríguez (2012), la motivación extrínseca es una condición externa instigada por un incitamiento que requiere un individuo para desempeñar una actividad o un incentivo que se requiere para desempeñar una actividad con más atención y afán.

Robbins (2010) lo define como la que conduce a la persona a tener un cierto comportamiento para lograr la satisfacción de otras razones muy aparte de propia actividad.

Chiavenato (2009) sostiene que la motivación extrínseca es la responsabilidad con una tarea, aunque, con el objetivo de lograr un fruto distinto a la tarea en sí.

Newstrom (2007) la motivación extrínseca se refiere a una serie de incentivos económicos, como el pago de remuneraciones, recompensas, adicionales por méritos, y otros como programas de protección, pagos de especie, entre otros.

#### B. Dimensiones

Caruanambo y Muñoz (2019) en su investigación mencionan que conforme a los conceptos antes mencionados podemos señalar que la motivación extrínseca es un instrumento de administración del personal para obtener un desempeño eficaz y eficiente por parte de los colaboradores, puesto que de esta forma se incrementará la productividad. Es por esta razón que la remuneración y los beneficios que les corresponde debe considerarse demás recompensas o premios para tener una constante motivación en beneficio de una organización.

##### a. Salario y beneficios

El salario es la recompensa que el personal percibe por la labor desempeñada. La gestión del área de personal por medio de ello se asegura que los empleados se sientan satisfechos, lo que al mismo tiempo, contribuye a la organización a lograr, conservar y retener la fuerza laboral eficiente. Y los beneficios se refieren a las

disposiciones, confort, pros y prestaciones que la organizaciones brindan para evitarles dudas y impetus.

b. Condiciones laborales

Las condiciones de laborales se refieren a un grupo de elementos que fijan una condición donde el empleado desempeña sus funciones, donde contiene las horas laborales, la coordinación de las actividades, el contenido de las actividades y las prestaciones de bienestar social.

c. Línea de carrera

Chiavenato (2009) consiste en una sucesión de obligaciones desempeñados por un individuo en el transcurso de su carrera profesional. Esta implica un continuo desarrollo de cargos cada vez más altos y difíciles. De ello que su desarrollo es un proceso organizado y de progresión que se enfoca en la planificación de la carrera a largo plazo del trabajador, que tienen la habilidad para ocupar los puestos dentro de la organización.

### ***C. Teorías de motivación***

Chiavenato (2015) señala las teorías más importantes que se apoyan motivación.

a. Pirámide de carencias de Maslow

Fue postulada por Abraham Maslow y cuyo fundamento está en la jerarquía o pirámide de carencias, mejor dicho, se puede clasificar de forma ordenada las necesidades y de influencia en la conducta. Se han identificado las siguientes necesidades:

- *Las carencias fisiológicas* son carencias que se relacionan con la alimentación, habitación y protección en oposición a la tristeza o dolor. Además, son conocidas como necesidades biológicas y requieren satisfacción circular y repetitiva que asegure la subsistencia de la persona.
- *Las necesidades de seguridad* son aquellas de libertad de riesgo (existentes o ficticio) y protección en oposición a advertencias del ambiente externo. Además, se encuentra ligado a la subsistencia de la persona.

- *Las carencias colectivas* son aquellas relacionadas con el afecto, intervención, pertenecer a equipos, cariño y estima. Se vinculan con otros individuos y con las ganas de brindar y aceptar.
- *Las necesidades de estima* están vinculadas a la manera como el individuo nota y hace evaluación.
- *Las necesidades de autorrealización* son aquellas de mayor relevancia en el individuo y le dictan a cómo desarrollar y sus cualidades y capacidades. Conocidas necesidades humanas que están ubicadas en la cima de la pirámide y muestran su desempeño que realiza cada individuo por lograr su propia capacidad y su desarrollo de manera continua en el transcurso de la vida.

En concreto, hay dos tipos de necesidades, se encuentran ubicadas en orden primario como las carencias fisiológicas y las carencias de seguridad, y éstas serán satisfechas externamente y aquellas de orden secundario que la persona satisface interiormente.

#### b. Teoría ERC

La teoría ERC fue fundamentada por psicólogo Clayton Alderfer el cual laboró con la pirámide de Maslow, aunque la alineo a través del estudio empírica e hizo un resumen acerca de las necesidades de las existencias, las carencias de relaciones y las carencias de crecimiento por ello se denominó la teoría ERC.

- *Las necesidades de existencia* señalan la comodidad física: la realidad, la conservación y a la subsistencia.
- *Las necesidades de relaciones* hacen referencia el anhelo de interrelación con otros individuos, mejor dicho, la interacciones en la sociedad.
- *Las necesidades de crecimiento* indican al crecimiento de la capacidad del individuo y las aspiraciones de crecer de cada persona. Implican un conjunto de elementos intrínsecos, también la de autorrealización.

#### c. Doctrina de los dos factores de Herzberg

La doctrina fue postulada Frederick Herzberg manifiesta que la motivación de los individuos de dos factores que se encuentran bastante vinculados.

- *Los factores higiénicos* son las situaciones laborales que se encuentran cerca del individuo. Implica establecimientos físicos, las remuneración y contribuciones en sociedad, las políticas de la organización, la formas de liderar, el entorno organizacional, los vínculos entre el personal y la dirección, las reglamentaciones internas, las ocasiones de crecimiento, los vínculos entre compañeros, entre otros. Como el ambiente laboral. En el ejercicio de la práctica, son los factores higiénicos sus capacidades se limitada para influenciar de los trabajadores. El término “higiene” manifiesta una forma de tener prevención y una naturaleza precavido. En el caso los factores son buenos impiden la insatisfacción, puesto que influyen en la conducta, aunque no consigue alzar de manera importante ni duradera la complacencia del individuo. Pero, cuando son inestables tienen un efecto de la falta de complacencia. Por tal razón los conocidos factores de insatisfacción comprenden:

- La remuneración recibida.
- Contribuciones sociales recibidas.
- Contextos laborales y confort.
- Vínculos con el director.
- Vínculos entre compañeros y fraternidad.
- Políticas de la empresa.

Los elementos higiénicos son vinculados con los extrínsecos de la persona y con las carencias primarias.

- *Los elementos motivacionales* se relacionan con el perfil ocupacional y todo lo relacionado a esta. Creación de una satisfacción perdurable e incrementan la productividad a grados de supremacía. En el caso de que los factores motivación sean eficaces incrementan de forma sustancial la satisfacción de los individuos y en el caso en donde son escasos terminan con esta. Estos factores son:

- El absoluto uso de capacidades del individuo.
- El libre albedrío en las determinaciones y así como al realizar la labor.

- Cumplir con todas las obligaciones laborales.
- Determinación clara de los objetivos y la metas que guardan relación con las labores.
- Evaluación del propio desempeño.

Estos factores son aquellas situaciones internas de la persona que la conllevan a sentirse satisfecho y realizar personalmente. Son vinculados con las necesidades secundarias.

Herzberg concluye que los factores que están a cargo de la satisfacción profesional son diversos que provocan sentirse insatisfecho y no tiene vinculados a ellos.

#### d. Doctrina de la determinación de propósitos

El psicólogo estadounidense Edwin Locke manifiesta que un pilar primordial de motivación son las ganas de esforzarse para lograr lo propuesto. Manifiesta que el individuo lo que va realizar y el esfuerzo que deberá realizar para conseguirlo. Esta teoría examina la consecuencia que la determinación de objetivos, los retos y la realimentación pueden provocar el esfuerzo del individuo. El psicólogo manifiesta distintos elementos para la definir los objetivos:

- Lo primordial de los objetivos es dar motivación a los individuos.
- Cuando los objetivos son específicos ayudan a la mejora del desempeño de cada persona.
- Cuando los objetivos son complejos y son aprobados, estos ayudan a mejorar gradualmente el desempeño de aquellos objetivos de mayor facilidad.
- La realimentación provocada por alcanzar los objetivos beneficia un buen desempeño.

Esta teoría de basa en estos términos:

- Los objetivos especificados y de mayor dificultad de lograr conllevan a buenos frutos de los objetivos extendidos y de manera general. Detallar cada objetivo trabaja como un estímulo interno.
- Si el individuo aprueba el objetivo y tiene capacitación, en medida que este sea más complejo mayor será el grado de esfuerzo. Cuando un individuo se



compromete con un objetivo de mayor dificultad este ejecuta su mayor esfuerzo.

- El individuo realiza un desempeño mejor cuando recibe realimentación acerca de lo que avanza en su objetivo y aquello le brinda información lo que realiza y lo debe realizar. La realimentación es un hilo conductor de conducta. En el caso de que esta se genera por sí sola, mejor dicho, que el mismo individuo inspecciona su esfuerzo y avance, tendrá mayor poder que aquella lograr a través de un elemento externo.
- Algunos individuos tienen preferencia con aquellos objetivos determinados por el director. Aunque, el individuo por lo a menudo tiene una conducta más cuando tiene una participación en la definición de sus propios objetivos, ya que es un propósito que él quiere lograr.
- La eficacia personal quiere decir que la persona tiene la una seguridad certera que tiene la capacitar la labor que se le ha pedido. Cuanto nivel grado sea la eficacia de los trabajadores, mayor nivel de confianza tenga podrá realizar su labor con éxito. Los individuos tienen un menor nivel de eficacia tienen una mayor tendencia a dejar sus labores y a renunciar de sus esfuerzos; entretanto, los trabajadores que tienen mayor nivel de eficacia personal tiene una tendencia a luchar de manera ardua. Estas corresponden a la realimentación mala con mayor nivel de especificación.
- No se trabaja de igual forma con la definición de los objetivos de cada individuo. Los efectos positivos cuando la labor es sencilla, distinguida y autónoma. En el caso de que haya existencia de mayor nivel de interdependencia en las labores, al momento de fijar objetivos será de mayor agrado.

De acuerdo con la doctrina de la definición de propósitos hay 4 métodos principales para dar motivación a los individuos:

- El efectivo. No es solamente lo que motiva, este tan solo tiene que aplicar con los siguientes métodos.
- Detallar los objetivos.
- Intervención al momento de decidir y definir los objetivos.

- Volver a diseñar el empleo y las labores, de forma que constituye un reto de gran magnitud y concede más cargo a los individuos.

#### e. Doctrina de las expectativas

Es llamada también como la doctrina de las expectativas, y trata que las necesidades humanas serán satisfechas que se ve algunas conductas.

En una circunstancia, los individuos deben elegir por distintas conductas que pueden hacer satisfechas sus necesidades.

Esta teoría da una aplicación de la manera en cómo las personas escogen una conducta entre un grupo de alternativas. Está basado en un postulado que parece sencillo, de que los individuos eligen los comportamientos que piensan que tienen un efecto sobre ellos (recompensas como salario, reconocimiento y éxito) y como resultado un atrae ya que satisfacen su necesidad particular. Este principio, la teoría refleja el análisis y la predicción de las conductas que los individuos escogen.

Esta teoría consiste que los individuos están motivados cuando sienten que cumplirá la labor (resulta intervalo) y que las retribuciones (último resultado) que llevan por ello deberá ser alta en vez del desempeño que hayan realizado.

La teoría de las expectativas por Vroom señala que consiste en tres definiciones:

- *La valencia* es lo esencial brindado a cierta retribución. Las preferencias personales (valencias) por ciertos resultados finales, el cual hacer que se recuerde la teoría del campo de Lewin. Una valencia buena señala lo que quiere el eludir un resultado final.
- *La expectativa* es cuando se carece del esfuerzo que orientara el desempeño que se desea. Hay recursos que orientan a un fruto final El incentivo es el procedimiento se encuentra regido la elección entre distintas conductas.
- *La instrumentalidad* es cuando se carece del desempeño está vinculado con las retribuciones que se desean. Se determina un vínculo entre causa y efecto entre el resultado intermedio final. El instrumento presenta valores desde +1.0 a -1.0, como también los coeficientes correlación de grado estadístico que se liga de forma directa o no el resultado final. Si el individuo nota que no tiene vínculo entre la productividad elevada y una recompensación monetaria, el

instrumento es vacío, mejor dicho, la productividad no es utilizada para tener mayores ingresos.

Según Vroom, existen tres factores que motivan a las personas al momento de realizar:

- *Los objetivos de cada persona*, es decir, las ganas de lograr el propósito. Ciertos propósitos de cada persona son la remuneración, la aprobación social y de ser reconocido. Un individuo tiene la posibilidad de lograr en simultáneo distintos propósitos.
- *El vínculo que se nota entre una eficiencia elevada y el logro de los propósitos de cada individuo*. Cuando un individuo está pensando en un propósito esencial es lograr un sueldo más elevado, puede una alta motivación para realizar más. Aunque si para el individuo es primordial ser aceptado por los demás integrantes de su equipo, llegar por debajo de su nivel de que el mismo equipo al determinado con una regla informal. En tal caso, hay posibilidad que el grupo rechace tal conducta.
- *Apreciación de la habilidad de cada persona* de influenciar en el mismo grado de productividad. Cuando el individuo decide hacer grandes esfuerzos se dará en el resultado, tendrá una tendencia a tener más empeño.

#### ***D. La intervención del personal y la motivación***

Griffin y Moorhead (2010) señalan que la intervención y el apoderamiento son amplitudes del diseño de puestos ya que cada uno cambia esencialmente la manera en como el personal ocurre y si el personal tiene voz en las decisiones sobre su labor. La intervención acontece si el personal tiene voz en las decisiones con correspondencia a su labor.

El apoderamiento es un procedimiento de acceder a que el personal constituya sus propósitos, decidir y solucionar dificultades señalan que la intervención del personal en la labor asimismo puede representar un elemento fundamental en la motivación. La intervención casi permanente es suscitada a través de la gestión activa y el apoderamiento.

Los gerentes en numerosos temas emplean dentro de su cargo y mando. Asimismo, el apoderamiento es una percepción más amplia que origina intervención de varias áreas, aunque no restringida, al entorno y el clima laboral.

### ***E. Elementos de una motivación eficaz***

Whetten y Cameron (2011) mencionan un programa que las fases para concebir un plan motivador completo y de cooperación sustentado en ideas donde el personal puede desempeñar sus funciones con eficacia y a la vez sentir satisfacción.

Es importante conocer que han cambiado notablemente las ideas que prevalecieron por décadas en los estudios con respecto a los vínculos entre la motivación, satisfacción y rendimiento. Cuando los autores utilizaron estos términos en un inicio era en un patrón: (satisfacción – motivación – motivación).

Primeramente, a medida que los estudiosos recababan información sobre los elementos de predicción y desempeño, lograron descubrir que era errónea la lógica causal satisfacción, motivación y rendimiento.

Como segundo punto, las correcciones entre dichas variables (motivación – rendimiento – satisfacción) resultaron muy bajas, recomendó agregar bastantes elementos de dicho patrón. Como, ahora sabemos que un elevado desempeño produce más satisfacción en el personal cree que su empresa hace esfuerzos por recompensar de forma eventual.

Mejor dicho, el rendimiento orienta a la satisfacción si se evidencia que los incentivos se sustentan en el rendimiento, en semejanza con la veteranía o la pertenencia. La suma de la relación existente entre rendimiento e incentivo ha mejorado bastante, ahora se entiende más las dinámicas en una organización vinculadas al rendimiento laboral, donde se han incorporado un patrón optimizado: (motivación – rendimiento – satisfacción).

### ***F. Uso de los sistemas de recompensas para motivar el desempeño***

Griffin (2011) manifiesta que un sistema de estímulos corporativos son aquellos procesos formales e informales por lo que se realiza una definición,

evaluación y retribución. Es decir, las retribuciones tienen una relación en particular con aquellas que tienen un fuerte efecto para dar lugar a la mejora de la motivación y el desempeño existente.

Las retribuciones se basan en el rendimiento y poseen distintos papeles y con una diversificación de objetivos en las empresas. Aquellos procesos más importantes implican a la vinculación de las retribuciones con el incentivo y el rendimiento. En particular, las empresas desean que los trabajadores puedan desempeñarse en grados cada vez mayores y requieren de su ímpetu. Las retribuciones se justifican en grados de desempeños mayores, los trabajadores deben estar motivados para realizar su labor para lograr las retribuciones. En ese caso, los intereses de cada individuo concuerdan con los de la empresa. Las retribuciones que se basan en el desempeño además son oportunas con otras conductas del personal, como la retención y la ciudadanía.

a. Sistema de estímulos por méritos

Los sistemas que se basan en premios son unas de la manera más esenciales que pueden dar apoyo en el rendimiento. La remuneración por mérito consiste en una remuneración que se le da al trabajador sobre la base del valor relativo de lo que contribuye. Siendo así, los planes de pago por méritos son aquellos proyectos que recompensan que están basados de forma frontal en el mérito de gran magnitud del estímulo.

Generalmente el plan por pago por mérito reparte los sueltos anuales de las personas en la empresa con fundamento en su mérito relativo. De la misma manera, el mérito está definido en el fundamento en el rendimiento personal y los aportes de la empresa.

b. Sistema de recompensas mediante incentivos

Es uno de los sistemas de mayor antigüedad de recompensas basadas en el desempeño, este tipo de sistema se da mediante incentivo.

En un programa de estímulos de pago por pieza, la empresa remunera a un trabajador una porción de la plata por cada unidad que realiza. Sin embargo, en este sistema tienen un error porque no consideran tal como los grados de remuneración mínimo y están basados en las hipótesis que el rendimiento de una persona se controla en su totalidad y que el trabajo desempeña una actividad

cuantitativamente en el transcurso de su periodo laboral. Por lo cual, la mayor parte de las empresas de hoy en día puede ejecutar sistemas de estímulos por medios de estímulos empleados técnicas de sofisticación.

c. Programas de pago de incentivos

Generalmente, esta clase de estímulos retribuyen el rendimiento personal con fundamento a tiempo real. Mejor dicho, va más allá de aumentar la remuneración de la base final del año, en vez de esto la personal le dan una porción de aumento por su rendimiento extraordinario que muestra lo cercano de su rendimiento. Es posible que estos programas se realizan bajo una evaluación imparcial en términos de unidades de producción, en lugar de un análisis parcial del rendimiento dado por el jefe.

Pueden existir ciertas alteraciones en un programa de pago por pieza tienen algo de popularidad.

Una de las maneras comunes de incentivos personal son el porcentaje de ventas que se retribuyen en relación al desempeño por ventas. Como en el caso, aquellos trabajadores de ventas de productos de consumo y agentes de ventas al detalle pueden ser retribuidos bajo este tipo de sistema de comisiones. Comúnmente, el individuo se le puede dar un porcentaje de la cantidad de ventas lograda por el porcentaje de un determinado tiempo. En cierto puesto de ventas se basan en su totalidad en la comisión adicional como incentivo.

d. Otras formas de recompensas

Las empresas en algunas circunstancias además utilizan ciertas maneras estímulos para incentivar a los trabajadores. Como cuando un estímulo no económico como el tiempo libre extra, puede ser de bastante utilidad. Como cuando una organización puede determinar una competencia de ventas donde un equipo de ventas que alcance el nivel más alto de aumento mayor en el transcurso de un tiempo en particular, se le brinde una semana adicional remunerada, quizás inclusive en un sitio fijo como un centro vacacional.

Un pro esencial de los estímulos que se relaciona con los programas de mérito es que los estímulos es una recompensa y no se puede acumular como parte de la remuneración esencial de la persona. Mejor dicho, una persona que tiene un desempeño que se destaca puede tener un estímulo monetario le dan el incentivo

una sola vez, apoyado en ese grado de rendimiento. Si el rendimiento de la persona se utiliza en un tiempo a largo plazo, entonces las personas le pueden dar un nivel bajo de incentivo o quizás no existe estímulo a largo plazo.

En resultado, su salario esencial es igual o quizás sufra un aumento de forma moderada, él o ella le dan recompensas de incentivos por tener un desempeño que ha sido un ejemplo. También porque aquellos programas por misma esencia, están orientados en eventos de una única ocasión, es bastante para la empresa dar un determinado un proyecto de estímulos por comercializar un servicio en el transcurso un servicio, después tendera a alterar el estímulo a un servicio diverso el siguiente trimestre, de acuerdo a como se presente la circunstancia.

## **Variable 2: Satisfacción laboral**

### ***A. Definiciones***

Robbins (2011) define la satisfacción en el trabajo como “es una postura que demuestra una persona cuando se siente agradecido con su labor” (p. 484).

Daft y Marcic (2010) hacen mención, que la satisfacción en el trabajo es una disposición positiva hacia el trabajo propio.

Robbins y Coulter (2010) definen mencionan que la satisfacción en el trabajo se refiere a la postura absoluta de una persona con su labor.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) hacen mención, que la satisfacción en el trabajo es una condición psicológica que radica en lo que sienten las personas hacia un hecho, en relación a su análisis con esta.

### ***B. Dimensiones***

Rubio (2018) citando a Meliá y Peiró (1998) donde en su investigación midieron la satisfacción laboral a través de 3 dimensiones:

#### **a. Satisfacción con el ambiente físico:**

Se refiere al efecto que tiene el personal en cualquier organización en relación al espacio, mejor dicho, el entorno donde se desempeña la función y la infraestructura física, la limpieza y para finalizar la higiene del entorno del trabajo.

b. Satisfacción con la supervisión

Se refiere al grado de constancia que el superior realiza en la evaluación del rendimiento del personal a su cargo.

c. Satisfacción con las prestaciones recibidas

Hace referencia al grado de compromiso que tienen las organizaciones en relación a su personal.

***C. El incentivo ante a la satisfacción en el trabajo***

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) señala que la motivación es una condición psicológica que tiene por lo general que las fuerzas intrínsecas y/o extrínsecas motivan, conducir o conservar las conductas. En las entidades, las personas que más se prestan atención se dividen en efectivos y no efectivos. Ciertas conductas no eficientes comprenden gastar el tiempo en vez de laborar, además de ser poco sociables, agresivo y hasta ofensivo con los colegas.

Muchos especialistas en administración creen que la motivación del personal está vinculada a la satisfacción que sienten. Un trabajador contento es un trabajador eficiente. El vínculo entre la motivación laboral y la satisfacción que siente el personal tiene cierta complejidad. El personal con satisfacción realizar un trabajo más excelente que los no satisfechos. Aunque, entender a la satisfacción es de suma importancia por otros motivos. En el caso, de un trabajador con satisfacción que desempeña una labor buena, puede estar en búsqueda en otras oportunidades laborales.

Entender el incentivo y la complacencia del personal ha sido de atención para los especialistas en administración y a los estudiosos durante un buen tiempo, puesto que es de suma relevancia para una gestión eficiente.

Asimismo, ha sido un tema muy controversial ya que no existen respuestas fáciles.

Se ha reunido diversas doctrinas sobre la motivación y satisfacción laboral en algunas perspectivas comunes.



a. Perspectiva directiva

Esta perspectiva se trata en entender la forma en que la motivación influye la conducta de los especialistas en administración en la satisfacción y motivación del personal. Los especialistas en administración posiblemente incentiven y complazcan a los trabajadores de manera directa por medio del diálogo personal, establecer propósitos objetivos y dar saberes, elogios e incentivos monetarios a los trabajadores para obtener los propósitos.

b. Enfoque del diseño de puestos

Esta perspectiva enfatiza al diseño de puestos. En ciertos momentos, los especialistas en administración posiblemente esbocen los puestos de las personas que están a su cargo, pero no con frecuencia. Por lo general, se establece el diseño de puestos por elementos dificultosos de transformar si no se cambia la tecnología o la organización del puesto completo.

c. Perspectiva organizacional

El contexto general de la organización asimismo es importante. Las normas y prácticas de gestión del talento humano a menudo son muy importantes para la organización. Los provechos apropiados como los descansos con goce de haber, las licencias por dolencias, seguros e incentivos y las oportunidades de crecimiento como la educación pueden llamar la atención de personal nuevo. Si las políticas mencionadas anteriormente llegan a funcionar o no dependen en gran medida de que el personal la perciba como justa e igualitaria o no.

d. Perspectiva de las distinciones personales

Esta última perspectiva se trata sobre la motivación y satisfacción como atributos de las personas. Las distinciones personales son las carencias, las convicciones, las identidades y demás atributos singulares en cada trabajador hacia su trabajo. Las cuales cambian de individuo a individuo y, por tal motivo, son conocidas como diferencias individuales.

De acuerdo a esta perspectiva, la motivación y las posturas son elementos equilibrados que forman parte de la psicología en un trabajador y los especialistas en administración no pueden cambiarlas. ¿Qué deben hacer los especialistas en administración para motivar y satisfacer al personal cuando estos atributos son

estables? La perspectiva de distinciones personales recomienda que los especialistas en administración deben emplear sus conocimientos de las distinciones personal para crear entidades que promuevan el incentivo y complacencia a las personas que tienen infinitos atributos individuales.

#### ***D. La satisfacción en el trabajo en el involucramiento del puesto laboral***

Robbins y Judge (2017) hacen mención que al tocar el tema de las posturas del personal, a menudo consiste en su satisfacción, donde se trata de un afecto beneficioso sobre un puesto laboral, que aparece en el análisis de sus atributos. Una personal muy satisfecha tiene un sentimiento positivo con su puesto laboral, en tanto que cuando una persona no está satisfecha alberga afectos no beneficiosos.

Una definición relacionada a la satisfacción en el trabajo sobre en la implicación con el puesto laboral, que cuantifica el nivel donde el individuo se reconoce mentalmente con su puesto laboral y toma en cuenta su desempeño como algo relevante para su autoestima. El personal que tiene una suma implicancia con su trabajo está bastante reconocido con la actividad que desempeña y muestra atención por esta.

Una definición que está relacionada en gran medida con lo anterior es la facultación psicológica, mejor dicho, el nivel que las personas creen que impactan en su medio de trabajo, sus capacidades, la relevancia con su puesto y la independencia que notan.

#### ***E. Posturas vinculadas a la satisfacción en el trabajo***

Robbins (2011) hacen mención que los individuos desarrollan posturas sobre diversas cosas en las organizaciones, Como su posible postura sobre su remuneración, sus probabilidades de ascenso, su jefe, sus utilidades y el color de su vestimenta en algún deporte que participe en la organización. Las posturas tienen importancia en la satisfacción o falta de esta al igual que el compromiso con la organización.

La satisfacción o falta de satisfacción en el trabajo

Este tema radica es una actitud que denota el grado en que un individuo se siente agradecida o complacida con su trabajo. Un estudio amplio hecho sobre la satisfacción en el trabajo señala que los factores individuales, como las necesidades y pretensiones de los individuos, determinan dicha postura con el factor grupal y organizacional como los vínculos con los compañeros de trabajo y los supervisores y las condiciones de trabajo, políticas remunerativas y propias del trabajo.

Un trabajador con satisfacción asimismo presenta poco ausentismo en su trabajo y realiza buenos aportes y continúa firmemente en la organización.

En su opuesto, un trabajador no satisfecho puede ausentarse con mayor regularidad, atraviesan tensiones e irrumpen a sus colegas y al estar constantemente en búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

#### Compromiso con la organización

Consiste en una postura que refleja el reconocimiento de una persona con su estructura y su afición con esta.

Posiblemente un individuo muy satisfecho que sienta un verdadero integrante de la organización (como cuando se manifiesta con sus propias palabras “realizamos artículos de buena calidad”) y no toma en cuenta niveles bajos de no complacencia con la entidad y se ve como un miembro verdadero de la entidad. En su opuesto, un individuo como poco compromiso posiblemente se vea como integrante externo de la organización (como cuando se manifiesta con sus propias palabras “no tienen salarios justos hacia su personal”), que tenga mayor falta de satisfacción sobre las cosas y no se muestre parte de la organización a futuro.

El compromiso se nutre con la edad de la gente, el tiempo en la organización, la seguridad laboral y la implicancia en la toma de determinaciones. Los trabajadores comprometidos tienen practicas fiables, visualizan una permanencia a futuro con la organización y reflejan un mayor empeño.

#### ***F. Factores para hallar satisfacción en el trabajo***

Chiavenato (2017) hacen mención que probablemente gran parte de las personas que quiera tener un puesto laboral que le brinda satisfacción. Aunque,

como ningún trabajo es excelente, a menudo se tiene que cambiar las características del puesto laboral.

Ciertos puestos pueden ofrecer salarios muy buenos, aunque ofrezcan pocas oportunidades de ascenso o desarrollo de destrezas. Otros tal vez brindan una acción que se disfrute, aunque ofrezca el salario mínimo. En breve, se mencionarán ciertas características en un puesto de trabajo.

- Autonomía e independencia.
- Prestaciones.
- Posibilidades de avance laboral.
- Retribución/sueldo.
- Interacción del personal y la directiva.
- Aporte de la labor con los propósitos de la organización.
- Percepción de seguridad laboral.
- Permisividad para balancear el aspecto personal y laboral.
- Instrucciones particulares del puesto.
- Identificación de la directiva del rendimiento en puesto laboral.
- Trascendencia de la actividad.
- Crecimiento de redes.
- Probabilidades de emplear las destrezas y capacidades.
- Compromiso organizacional con el crecimiento laboral.
- Cultura organizacional absoluta.
- Vínculo con los colegas.
- Vínculos con los jefes inmediatos.
- La propia labor.
- La diversidad de tareas.

### ***G. Satisfacción en el trabajo y satisfacción del cliente***

Robbins y Coulter (2010) hacen mención al siguiente cuestionamiento ¿la satisfacción en el trabajo se vincula con los buenos frutos del usuario? Para el personal de primera línea que se relacionan directamente con los usuarios, la réplica es positiva. Los personales con satisfacción incrementan la satisfacción y complacencia del usuario. Los personales con satisfacción son más amistosos, contentos y atentos, atributos que son valorados por los usuarios. Y puesto que los personales con satisfacción por lo general no renuncian a sus puestos de trabajo, es más posible que los usuarios se encuentran con rostros conocidos y reciban una prestación experimentada. Dichos atributos asisten a la edificación de satisfacción y fidelidad de los usuarios. Aunque, el vínculo al parecer se da, en lo opuesto: los usuarios con satisfacción es posible que aumenten falta de satisfacción de un trabajador.

El personal que tiene un trato directo con los usuarios manifiesta que los usuarios con muy descorteses, poco considerados impactan de forma negativa en la satisfacción en el trabajo. Aparentemente en su mayoría las organizaciones comprenden dicho vínculo. Las organizaciones enfocadas en el servicio se muestran obsesionados con los usuarios. Dichas organizaciones están en búsqueda de personal contento y agradable, les brindan capacitaciones enfocados en el servicio al usuario, incentivan monetariamente ese servicio, brindan entornos positivos de trabajo y continuamente están siguiendo la satisfacción de su personal por medio de estudios de actitud.

### ***H. Impacto en la satisfacción en el trabajo***

Griffin, Phillips y Gully (2017) nos menciona que hay elementos que influyen directamente en la satisfacción en el trabajo la cuales son:

- La propia labor

La naturaleza del trabajo ejerce el mayor impacto en la satisfacción laboral. Si un individuo no le gusta su tarea, es muy complicado que sienta satisfacción. Los desafíos, la autonomía, la variedad y el alcance del trabajo incrementa la satisfacción laboral.

- Personalidad

Los compañeros, los superiores y los subordinados forman parte de la experiencia en el trabajo e impactan en la satisfacción. Sus actitudes y percepciones pueden ser contagiosas, especialmente en el caso de los nuevos empleados que se encuentra en el proceso de formarse impresiones sobre el trabajo y la empresa. Si los compañeros no se muestran felices y satisfechos con su trabajo, los nuevos empleados tendrán a sentir mayor insatisfacción que si hubieran interactuado de forma habitual con empleados felices y satisfechos.

- Posturas y valores

Las posturas y valores en el trabajo también influyen en nuestra satisfacción laboral. Una persona que tiene una actitud negativa hacia el trabajo tenderá a estar menos satisfecha que alguien que tiene una actitud positiva. Los empleados que encuentran un valor intrínseco que realizan sienten que hacen cosas importantes. Si alguien valora los desafíos y la variedad en el trabajo, se encontrará más satisfecho en un puesto con estas características que en puestos monótonos. Es importante señalar que nuestra satisfacción laboral es estable y se mantiene en el tiempo, aun cuando cambiemos de puesto o de empleador. Alguna persona rara vez se sienten satisfechas en su trabajo mientras que otras tienden a estarlo sin que les importe el trabajo que desempeñen. Diferentes estudios recomiendan que las distinciones en la complacencia en el trabajo son productos de distinciones genéticas y de personalidad. La propia evaluación, la extroversión y el detalle, impactan de forma particular en la complacencia en el trabajo. Por ello, esta puede mejorar cuando se emplea a personas extrovertidas y meticulosas que tengan buena adecuación con el puesto y autoevaluaciones altas (auto concepto general y beneficioso). ¿Los trabajadores satisfechos son más productivos? La respuesta es sí y esta relación positiva entre satisfacción laboral y desempeño es aún más fuerte en los puestos profesionales complejos. Los empleados satisfechos benefician a la organización porque su satisfacción impacta de manera beneficiosa en la actitud y conductas ciudadanas de los empleados.

## ***I. EL impacto de la satisfacción en el trabajo***

Robbins y Judge (2017), el impacto de la satisfacción en el trabajo se manifiesta en los siguientes efectos:

### **- Rendimiento en el trabajo**

Diversas investigaciones han llegado a la conclusión, que posiblemente el personal contento sea más eficiente. Aunque, ciertos especialistas idealizaban que era una falacia el vínculo entre satisfacción y rendimiento laboral. Aunque una inspección de cientos de investigaciones propuso una relación muy elevada. Las personas con mayor satisfacción laboral rinden mejor y las organizaciones con trabajadores satisfechos son más productivas que aquellas que cuentan personal poco satisfecho.

### **- Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO)**

El personal con CCO hacen comentarios beneficiosos sobre su organización, cooperan mutuamente entre colegas y tienen una visión sobre su puesto laboral. Las pruebas recomiendan que la satisfacción en el trabajo guarde una correlación moderada con el CCO, de tal forma que las personas más satisfechas tienen una mayor tendencia al CCO. ¿A qué se debe? Una respuesta es la confianza. Un estudio hecho en ciertas naciones menciona que los directores corresponden al CCO del personal con conducta que refleja confianza. El personal que denota el apoyo de sus colegas tiene más probabilidades de mostrar comportamiento de cooperación, que aquellos que son conflictivos con sus colegas. Por otra parte, la identidad también es de suma importancia. Las personas tienen ciertas identidades tienen mayor complacencia en el trabajo que a su vez orienta al CCO. Para finalizar el personal que recibe buen feedback de sus compañeros de trabajo por sus CCO tienen una mayor tendencia a seguir estos patrones.

### **- Satisfacción del usuario**

Ya que los directivos de las organizaciones que se dedican al servicio deben concentrarse en complacer al usuario, es lógico cuestionarse existe una buena relación entre la satisfacción del personal y del usuario.

Para aquellos que tienen un trato directo con los usuarios la respuesta es positiva. El personal satisfecho aumenta la satisfacción y fidelidad de los usuarios.

- Complacencia de la vida

Se ha considerado en el trabajo como algo extrínseco a la complacencia de la vida, aunque posiblemente se encuentren relacionados más de lo que se piensa. Estudios europeos señalan que las satisfacciones en el trabajo se relacionan posteriormente con la satisfacción de la vida y que las posturas y la experiencia inciden en las vivencias y la manera en como denotan la labor. De igual modo, ciertos estudios realizados en Alemania, señalan que los individuos con poca satisfacción hacia la vida se encuentran en ese estado cuando no tienen un trabajo y no únicamente por la pérdida de ingresos. Gran parte de las personas, piensa en su trabajo es importante para su vida, lo cual es lógico sentir felicidad este sujeto estrechamente con el grado de felicidad que perciban con su trabajo.

### 2.3. Definición de términos básicos

*Variable independiente: Motivación extrínseca*

La motivación extrínseca es la responsabilidad con una tarea, aunque, con el objetivo de lograr un fruto distinto a la tarea en sí (Chiavenato, 2009).

*Salarios y beneficios*

El salario es la recompensa que el personal percibe por la labor desempeñada. La gestión del área de personal por medio de ello se asegura que los empleados se sientan satisfechos, lo que al mismo tiempo, contribuye a la organización a lograr, conservar y retener la fuerza laboral eficiente. Y los beneficios se refieren a las disposiciones, confort, pros y prestaciones que la organizaciones brindan para evitarles dudas y impetus (Caruanambo y Muñoz, 2019).

*Condiciones laborales*

Las condiciones de laborales se refieren a un grupo de elementos que fijan una condición donde el empleado desempeña sus funciones, donde contiene las horas laborales, la coordinación de las actividades, el contenido de las actividades y las prestaciones de bienestar social (Caruanambo y Muñoz, 2019).



### *Línea de carrera*

Es una sucesión de obligaciones desempeñados por un individuo en el transcurso de su carrera profesional. Esta implica un continuo desarrollo de cargos cada vez más altos y difíciles (Chiavenato, 2009).

### *Variable dependiente: Satisfacción laboral*

Es una postura que demuestra una persona cuando se siente agradecido con su labor (Robbins, 2011).

### *Satisfacción con el ambiente físico*

Se refiere al efecto que tiene el personal en cualquier organización en relación al espacio, mejor dicho, el entorno donde se desempeña la función y la infraestructura física, la limpieza y para finalizar la higiene del entorno del trabajo (Rubio, 2018).

### *Satisfacción con la supervisión*

Se refiere al grado de constancia que el superior realiza en la evaluación del rendimiento del personal a su cargo (Rubio, 2018).

### *Satisfacción con las prestaciones recibidas*

Hace referencia al grado de compromiso que tienen las organizaciones en relación a su personal (Rubio, 2018).

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La motivación extrínseca se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. Los salarios y beneficios se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.
- b. Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.

- c. La línea de carrera se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.

## 2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
<b>MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>	<i>Salarios y beneficios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salario de acuerdo al desempeño.</li> <li>- Remuneración justa.</li> <li>- Satisfacción por las recompensas y horas extras.</li> <li>- Beneficios sociales</li> </ul>
	<i>Condiciones laborales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad laboral.</li> <li>- Contrato laboral.</li> <li>- Horario de trabajo.</li> <li>- Recursos de trabajo.</li> <li>- Sobrecarga laboral.</li> </ul>
	<i>Línea de carrera</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de desarrollo profesional.</li> <li>- Ascensos.</li> <li>- Capacitaciones.</li> <li>- Cumplimiento de las metas.</li> </ul>

Fuente: Adaptado de Caruanambo y Muñoz (2019).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<i>Satisfacción con el ambiente físico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saneamiento.</li> <li>- Entorno Físico.</li> <li>- Temperatura.</li> </ul>
	<i>Satisfacción con la supervisión</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación empleada – empleador.</li> <li>- Seguridad.</li> <li>- Presión.</li> <li>- Evaluación de desempeño.</li> <li>- Igualitarismo y justicia.</li> <li>- Apoyo por parte de los superiores.</li> </ul>
	<i>Satisfacción con las prestaciones recibidas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Sistema de Negociación.</li> </ul>

Fuente: Adaptado de Rubio (2018).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

La presente investigación es de tipo básico porque genera conocimientos a partir de conocimientos científicos previos, con el propósito de conocer la realidad (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

El nivel es correlacional porque se establece la relación entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de enfoque cuantitativo porque usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos (Muñoz, 2011).

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población está representada por 28 trabajadores del Banco de la Nación, agencia Huaral.

##### **3.2.2. Muestra**

Por contar con una población factible para la aplicación del instrumento de recolección de datos, no fue necesario el cálculo de la muestra.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son Motivación extrínseca y la Satisfacción laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores del Banco de la Nación, agencia Huaral.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### A. Resultados descriptivos de la motivación intrínseca

Tabla 1

*Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de los Salarios y beneficios*

	TDS		DS		NDANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera usted que su sueldo va acorde a las funciones que desempeña en su área de trabajo?	4	14.3%	10	35.7%	7	25.0%	5	17.9%	2	7.1%
2. ¿Considera usted que es justa la remuneración que perciben los trabajadores del banco?	6	21.4%	0	0.0%	10	35.7%	8	28.6%	4	14.3%
3. ¿Está satisfecho con el pago recibido por las horas extras trabajadas y las recompensas cuando realiza un buen trabajo?	4	14.3%	14	50.0%	3	10.7%	4	14.3%	3	10.7%
4. ¿Considera usted que los beneficios sociales del banco son los adecuados?	21	75.0%	1	3.6%	1	3.6%	2	7.1%	3	10.7%

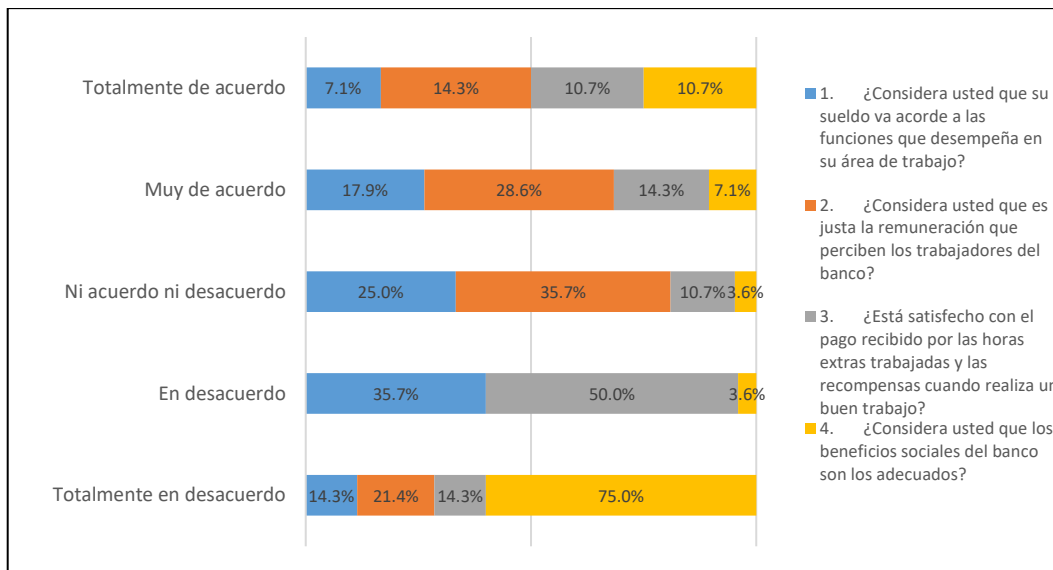


Figura 1. Salarios y beneficios.

Tabla 1, en referencia a si considera usted que su sueldo va acorde a las funciones que desempeña en su área de trabajo el 50% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 25% evidenció que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el otro 25% refirió que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si considera usted que es justa la remuneración que perciben los trabajadores del banco el 21% determinó que está totalmente en desacuerdo, en el caso del 35,7% acotó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 42,9% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, al mencionar si está satisfecho con el pago recibido por las horas extras trabajadas y las recompensas cuando realiza un buen trabajo el 64,3% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 10,7% respondió que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 25% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si considera usted que los beneficios sociales del banco son los adecuados el 78,6% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 3,6% resaltó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 17,8% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 2

*Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de las condiciones laborales*

	TDS		DS		NDANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿El banco ofrece seguridad laboral?	6	21.4%	0	0.0%	10	35.7%	8	28.6%	4	14.3%
6. ¿Está conforme con el contrato laboral que le ofrece el banco?	12	42.9%	0	0.0%	7	25.0%	7	25.0%	2	7.1%
7. ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?	12	42.9%	3	10.7%	5	17.9%	2	7.1%	6	21.4%
8. ¿Considera usted que cuenta con los recursos suficientes para desarrollar eficientemente su trabajo?	11	39.3%	0	0.0%	6	21.4%	5	17.9%	6	21.4%
9. ¿Considera usted que lo sobrecargan de tareas y actividades en el área de trabajo?	10	35.7%	3	10.7%	4	14.3%	8	28.6%	3	10.7%

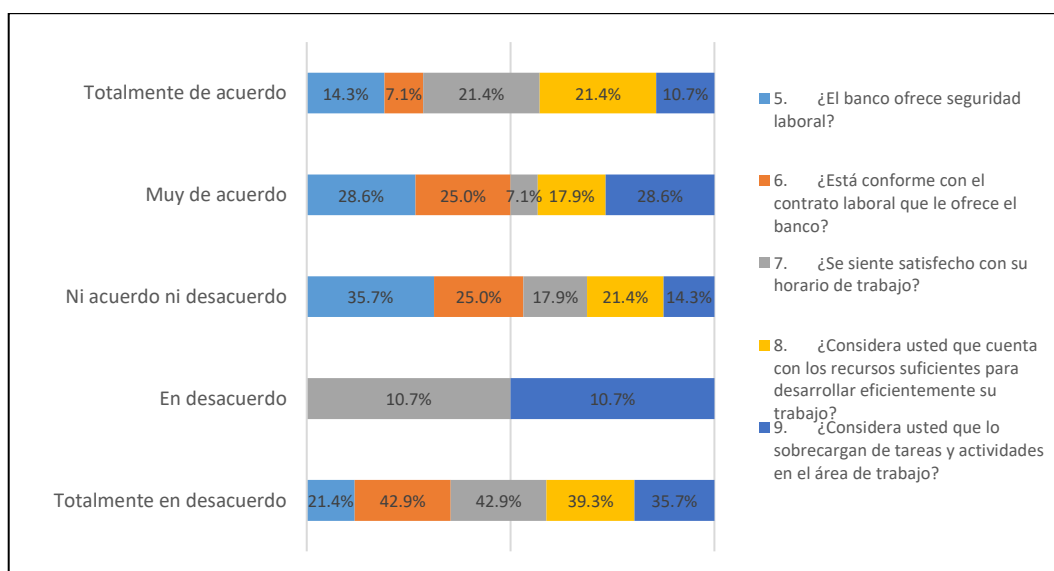


Figura 2. Condiciones laborales.

Tabla 2, en referencia a si el banco ofrece seguridad laboral el 21,4% manifestó que está totalmente en desacuerdo, el 35,7% evidenció que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 42,9% refirió que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si Está conforme con el contrato laboral que le ofrece el banco el 42,9% determinó que está totalmente en desacuerdo, en el caso del 25% acotó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 32,1% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, al mencionar si se siente satisfecho con su horario de trabajo el 53,6% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 17,9% respondió que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 28,5% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

En cuarto lugar, en cuanto a si considera usted que cuenta con los recursos suficientes para desarrollar eficientemente su trabajo el 39,3% indicó que está totalmente en desacuerdo, en el caso del 21,4% resaltó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 39,3% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En quinto lugar, en mención a si considera usted que lo sobrecargan de tareas y actividades en el área de trabajo el 46,4% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 14,3% evidenció estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 39,3% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 3

*Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de la línea de carrera*

	TDS		DS		NDANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿Considera usted que el banco le brinda las suficientes oportunidades para desarrollar su carrera profesional?	15	53.6%	5	17.9%	4	14.3%	4	14.3%	0	0.0%
11. ¿Considera usted que los ascensos en el banco se dan de forma justa e imparcial?	11	39.3%	7	25.0%	5	17.9%	4	14.3%	1	3.6%
12. ¿Considera usted que recibe las suficientes capacitaciones que ayuden a desarrollar su carrera profesional?	11	39.3%	9	32.1%	4	14.3%	3	10.7%	1	3.6%
13. ¿Considera usted que si cumple sus metas tendrá posibilidad de ascender?	17	60.7%	6	21.4%	3	10.7%	1	3.6%	1	3.6%

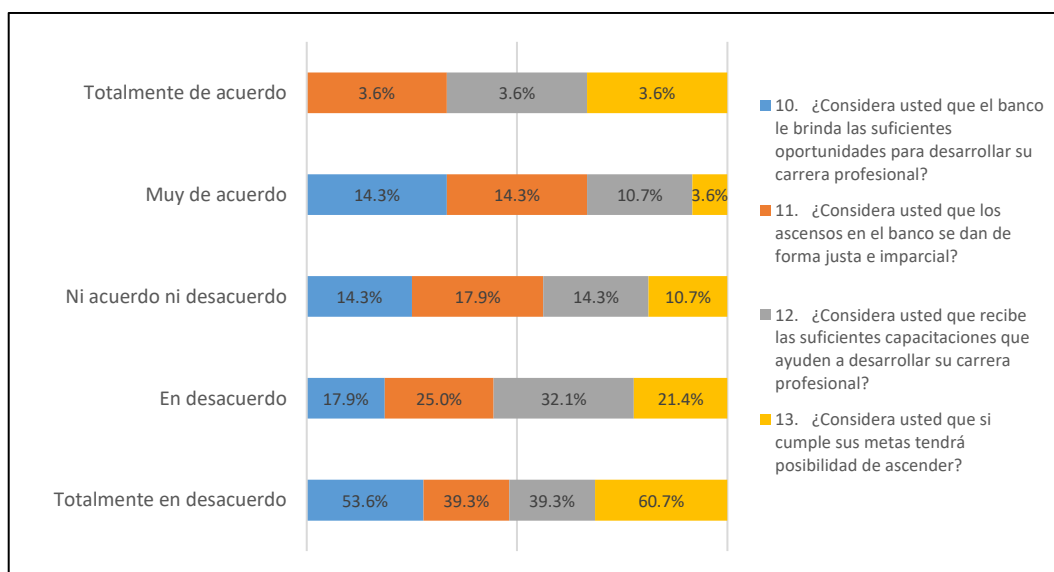


Figura 3. Línea de carrera.



Tabla 3, en referencia a si considera usted que el banco le brinda las suficientes oportunidades para desarrollar su carrera profesional el 71,5% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 14,3% evidenció que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 14,3% refirió que está de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si considera que los ascensos en el banco se dan de forma justa e imparcial el 64,3% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 17,9% acotó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el otro 17,9% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, al mencionar si considera usted que recibe las suficientes capacitaciones que ayuden a desarrollar su carrera profesional el 71,4% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 14,3% respondió que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el otro 14,3% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si considera usted que si cumple sus metas tendrá posibilidad de ascender el 82,1% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 10,7% resaltó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 7,2% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

## B. Resultado descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 4

*Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción con el ambiente físico*

	TDS		DS		NDANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿El banco cuenta con instalaciones limpias e higiénicas?	4	14.3%	12	42.9%	6	21.4%	4	14.3%	2	7.1%
15. ¿El banco cuenta con el entorno físico adecuado para su trabajo?	17	60.7%	1	3.6%	3	10.7%	4	14.3%	3	10.7%
16. ¿El banco cuenta con una temperatura adecuada?	11	39.3%	11	39.3%	1	3.6%	2	7.1%	3	10.7%

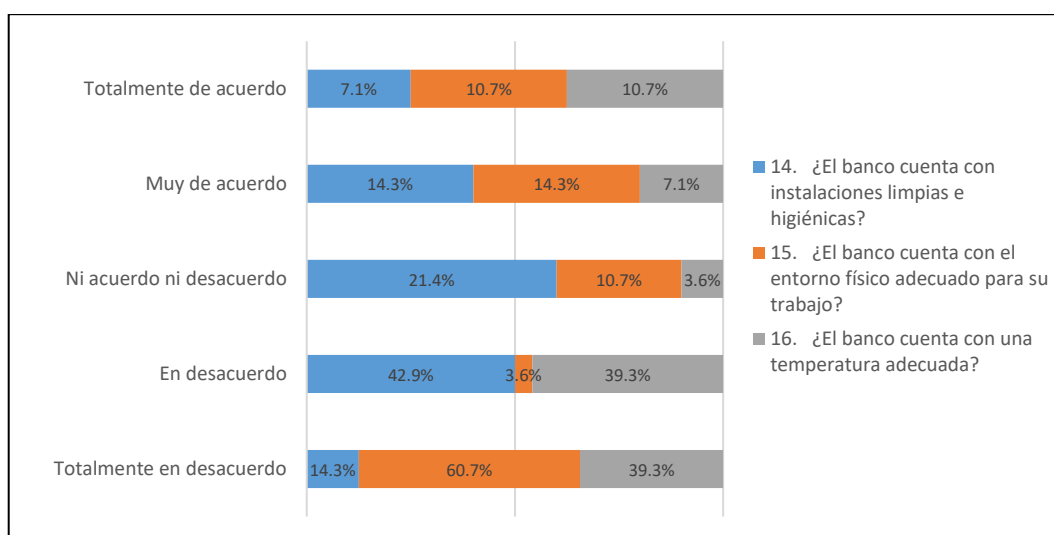


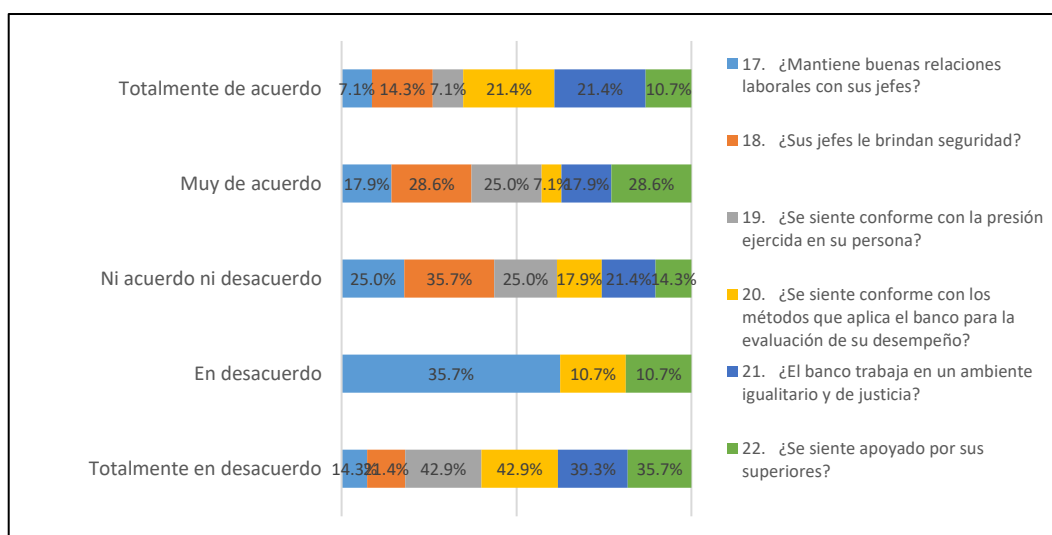
Figura 4. Satisfacción con el ambiente físico.

Tabla 4, en referencia a si el banco cuenta con instalaciones limpias e higiénicas el 57,2% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21,4% evidenció que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el otro 21,4% refirió que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si el banco cuenta con el entorno físico adecuado para su trabajo el 64,3% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 10,7% acotó que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 25% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, al mencionar si el banco cuenta con una temperatura adecuada el 78,6% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 3,6% respondió que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 17,8% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 5

*Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción con la supervisión*

	TDS		DS		NDANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. ¿Mantiene buenas relaciones laborales con sus jefes?	4	14.3%	10	35.7%	7	25.0%	5	17.9%	2	7.1%
18. ¿Sus jefes le brindan seguridad?	6	21.4%	0	0.0%	10	35.7%	8	28.6%	4	14.3%
19. ¿Se siente conforme con la presión ejercida en su persona?	12	42.9%	0	0.0%	7	25.0%	7	25.0%	2	7.1%
20. ¿Se siente conforme con los métodos que aplica el banco para la evaluación de su desempeño?	12	42.9%	3	10.7%	5	17.9%	2	7.1%	6	21.4%
21. ¿El banco trabaja en un ambiente igualitario y de justicia?	11	39.3%	0	0.0%	6	21.4%	5	17.9%	6	21.4%
22. ¿Se siente apoyado por sus superiores?	10	35.7%	3	10.7%	4	14.3%	8	28.6%	3	10.7%



*Figura 5. Satisfacción con la supervisión.*

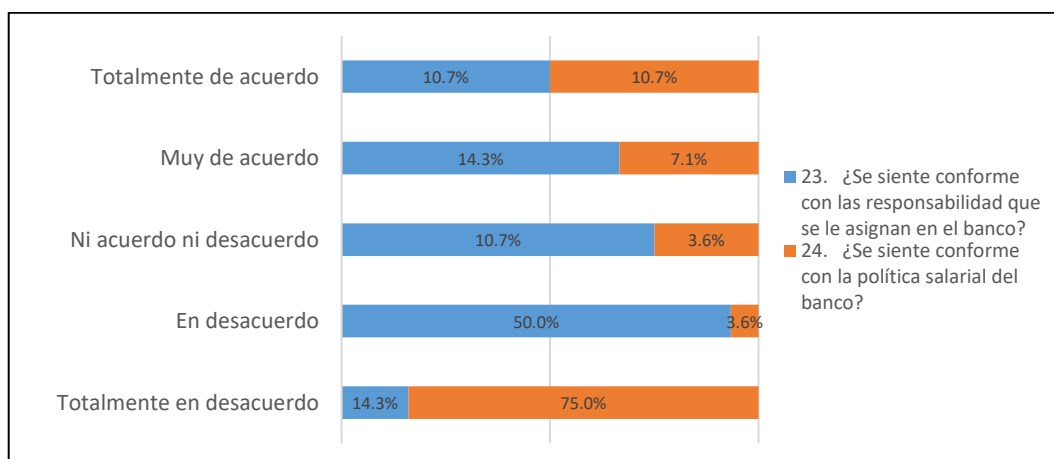
Tabla 5, que en referencia a si mantiene buenas relaciones laborales con sus jefes el 50% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 25% evidenció que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el otro 25% refirió que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si sus jefes le brindan seguridad el 21,4% determinó que está totalmente en desacuerdo, en el caso del 35,7% acotó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 42,9% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, al mencionar si se siente conforme con la presión ejercida en su persona el 42,9% resaltó que está totalmente en desacuerdo, en el caso del 25% respondió que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 32,1% mencionó que está totalmente de acuerdo y de

acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si se siente conforme con los métodos que aplica el banco para la evaluación de su desempeño el 53,6% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 17,9% resaltó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 28,5% manifestó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En quinto lugar, en mención a si el banco trabaja en un ambiente igualitario y de justicia el 39,3% determinó que está totalmente en desacuerdo, en el caso del 21,4% evidenció estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 39,3% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En sexto lugar, en referencia a si se siente apoyado por sus superiores el 46,4% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 14,3% respondió que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 39,3% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 6

*Resultados de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción con la supervisión*

	TDS		DS		NDANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
23. ¿Se siente conforme con las responsabilidades que se le asignan en el banco?	4	14.3%	14	50.0%	3	10.7%	4	14.3%	3	10.7%
24. ¿Se siente conforme con la política salarial del banco?	21	75.0%	1	3.6%	1	3.6%	2	7.1%	3	10.7%



*Figura 6. Satisfacción con la supervisión.*

Tabla 8, que en referencia a si se siente conforme con las responsabilidades que se le asignan en el banco el 64,3% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 10,7% evidenció que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 25% refirió que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si se siente conforme con la política

salarial del banco el 78,6% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 3,6% acotó que esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 17,8% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

### C. Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Por lo mostrado en la Tabla 7, se optó por utilizar la prueba de Rho Spearman.

Tabla 7  
*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación extrínseca	.830	28	.000
Salarios y beneficios	.882	28	.004
Condiciones laborales	.881	28	.004
Línea de carrera	.873	28	.003
Satisfacción laboral	.876	28	.003

a. Corrección de significación de Lilliefors

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### *Hipótesis general*

Tabla 8

*Prueba de Rho de Spearman entre la motivación intrínseca y satisfacción laboral*

			Motivación extrínseca	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1.000	.793
		Sig. (bilateral)		.000
		N	28	28
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.793	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		28	28	

Se observa en la Tabla 8 que la motivación extrínseca se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.793 ubicándolo en un grado positivo alta y con un nivel de significancia de  $p = 0.0 < 0.05$ .

*Hipótesis específico 1*

Tabla 9

*Prueba de Rho de Spearman entre los salarios y beneficios y satisfacción laboral*

			Salarios y beneficios	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Salarios y beneficios	Coefficiente de correlación	1.000	.830
		Sig. (bilateral)		.000
		N	28	28
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.830	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	28	28

Se observa en la Tabla 9 que los salarios y beneficios se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.830 ubicándolo en un grado positivo alta y con un nivel de significancia de  $p = 0.0 < 0.05$ .

*Hipótesis específico 2*

Tabla 10

*Prueba de Rho de Spearman entre las condiciones laborales y satisfacción laboral*

			Condiciones laborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1.000	.664
		Sig. (bilateral)		.000
		N	28	28
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.664	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	28	28

Se observa en la Tabla 10 que las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.664 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de  $p = 0.0 < 0.05$ .



*Hipótesis específico 3*

Tabla 11

*Prueba de Rho de Spearman entre la línea de carrera y satisfacción laboral*

			Línea de carrera	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Línea de carrera	Coefficiente de correlación	1.000	.444
		Sig. (bilateral)		.018
		N	28	28
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.444	1.000
		Sig. (bilateral)	.018	
		N	28	28

Se observa en la Tabla 12 que la línea de carrera se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.444 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de  $p = 0.018 < 0.05$ .

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión de resultados**

En relación al objetivo general: Determinar de qué manera la motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021, se obtuvo mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de 0.793 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.00. En este sentido se puede observar que, a nivel internacional, Aguirre (2020) en su estudio logró identificar que gran parte del personal estaba insatisfecho debido a tres factores asociados a la administración como la poca comunicación, falta de toma de decisiones y liderazgo. Por otra parte, Gil (2021) observó que la carencia de motivación extrínseca genera un impacto negativo en el desenvolvimiento de las funciones ya que se realiza de manera deficiente, ocasionando que no logre lo propuesto por la organización, el personal no se siente reconocido con la organización ocasionado que no se logren los objetivos que exigen los directivos. Asimismo, a nivel nacional, Vargas (2018) de acuerdo a los frutos conseguidos señaló que el 90,9% del personal tiene un grado medio de motivación, el 4,5% tiene un grado bajo, al igual que el 4,5% tienen un nivel bueno. Por ende, el grado de satisfacción laboral prevalece en la organización, es bajo. Esto se debe a diferentes factores como la falta de reconocimiento y una baja remuneración. Por otra parte, Saavedra (2019) menciona que hay un bajo grado de motivación laboral en las entidades financieras de Lima Norte, puesto que cabe la probabilidad que estas agencias, no tomen la debida importancia a esta variable. Por ende, No lograr los propósitos de la compañía, en gran medida se contempla que son de condición motivacional del personal, pues existen diversos factores tales como; un clima laboral inadecuado; mejor dicho, los vínculos negativos entre trabajadores, las áreas de trabajo son inapropiadas para su desenvolvimiento, además de las preferencias que tienen por ciertos trabajadores. En

la actualidad se reconoce que rol fundamental que tiene el personal en las compañías, ya que estos son los que mueven la empresa, y al no tener este capital humano enfocado en su trabajo entonces se está haciendo débil la empresa. Para esto, las empresas deben preocuparse por contar con personal motivado mediante estímulos o recompensas, para que este se pueda sentir satisfecho y desarrollar de manera eficiente sus laborales.

En relación al objetivo específico 1: Determinar de qué manera los salarios y beneficios se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021, se obtuvo mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de 0.830 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.00. En este sentido se puede observar que según Vroom menciona que ciertos propósitos de cada persona son la remuneración, la aprobación social y de ser reconocido. Un individuo tiene la posibilidad de lograr en simultáneo distintos propósitos. Adicionando a esta teoría la postulada por Frederick Herzberg manifiesta que la motivación de los individuos de dos factores que se encuentran bastante vinculados a los factores higiénicos son las situaciones laborales que se encuentran cerca del individuo. Implica establecimientos físicos, las remuneración y contribuciones en sociedad, las políticas de la organización, la formas de liderar, el entorno organizacional, los vínculos entre el personal y la dirección, las reglamentaciones internas, las ocasiones de crecimiento, los vínculos entre compañeros, entre otros. Como el ambiente laboral. En el ejercicio de la práctica, son los factores higiénicos sus capacidades se limitada para influenciar de los trabajadores. El término “higiene” manifiesta una forma de tener prevención y una naturaleza precavido. En el caso los factores son buenos impiden la insatisfacción, puesto que influyen en la conducta, aunque no consigue alzar de manera importante ni duradera la complacencia del individuo. Pero, cuando son inestables tienen un efecto de insatisfacción. En tal sentido, Astudillo (2019) en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. obtuvo Sus resultados de la variable satisfacción laboral referente a las condiciones laborales sostuvieron que 4% de los trabajadores indicó que muy poco la institución le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto y 22% se mostró indiferente en su remuneración en relación al trabajo que realiza en la actualidad. Se concluye que

los aspectos vinculados con el clima organizacional impactan de manera directa en la satisfacción en el trabajo.

En relación al objetivo específico 2: Determinar de qué manera las condiciones laborales se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021, se obtuvo mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de 0.664 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia del 0.00. En este sentido se puede observar que según Chiavenato (2015) señala las teorías más importantes que se apoyan motivación, una de ellas es la pirámide de necesidades de Maslow donde indica que Las necesidades de seguridad son aquellas de libertad de riesgo (existentes o ficticio) y protección en oposición a advertencias del ambiente externo. Además, se encuentra ligado a la subsistencia de la persona. Cadavid (2020) en su tesis de grado titulada “Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano”, la cual tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de los aprendices en la sede administrativa de la compañía avícola colombiana. Sus resultados de la satisfacción laboral evidencian que el área y ambiente de trabajo se encontró que el 3,75% están insatisfechos con su entorno de trabajo. La investigación concluyó que es sustancial otorgar a los pupilos reconocimiento y poder, ya que emite una buena crítica sobre los pupilos en su rendimiento, de igual forma el juicio satisfactorio que tiene la organización se nutre por la percepción general.

En relación al objetivo específico 3: Determinar de qué manera la línea de carrera se relaciona con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021, se obtuvo mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de 0.444 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia del 0.018. En este sentido se puede observar que Robbins y Coulter (2010) hacen mención al siguiente cuestionamiento ¿la satisfacción en el trabajo se vincula con los buenos frutos del usuario? Para el personal de primera línea que se relacionan directamente con los usuarios, la réplica es positiva. Los personales con satisfacción incrementan la satisfacción y complacencia del usuario. Los personales con satisfacción son más amistosos, contentos y atentos, atributos que son valorados por los usuarios. Y puesto que los personales con satisfacción por lo general no renuncian a sus puestos de trabajo, es más posible que los usuarios se encuentran con rostros conocidos y reciban una prestación experimentada. Dichos atributos asisten a la edificación de satisfacción y fidelidad de los usuarios. Aunque, el vínculo al parecer se da, en lo opuesto: los

usuarios con satisfacción es posible que aumenten falta de satisfacción de un trabajador. El personal que tiene un trato directo con los usuarios manifiesta que los usuarios con muy descorteses, poco considerados impactan de forma negativa en la satisfacción en el trabajo. Aparentemente en su mayoría las organizaciones comprenden dicho vínculo. Las organizaciones enfocadas en el servicio se muestran obsesionados con los usuarios. Dichas organizaciones están en búsqueda de personal contento y agradable, les brindan capacitaciones enfocados en el servicio al usuario, incentivan monetariamente ese servicio, brindan entornos positivos de trabajo y continuamente están siguiendo la satisfacción de su personal por medio de estudios de actitud. Ante lo expuesto, Alarcon y Neyra (2018) en su tesis de licenciatura titulada “Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Internacional del Perú - Interbank, red de tiendas Lima, zona 4, 2017”, la cual obtuvo resultados con respecto a la variable satisfacción laboral el 59,2 %, está de acuerdo con la satisfacción laboral. Se concluye que existe un vínculo fuerte entre la variable independiente y la variable dependiente en la entidad bancaria en estudio.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Se establece mediante la Prueba de Rho de Spearman de 0.830 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de  $p = 000$  por lo que se concluye que los salarios e incentivos se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021. Es decir, a medida que el aumento de las remuneraciones de los trabajadores sea acorde a las horas extras trabajadas y cuando realiza un buen trabajo será mayor la motivación para continuar su desempeño laboral de manera eficiente
- Se establece mediante la Prueba de Rho de Spearman de 0.664 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de  $p = 000$  por lo que se concluye que las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021. Es decir, a medida que el personal cuente con los recursos suficientes para desarrollar eficientemente su trabajo mejorara el clima laboral siendo las relaciones interpersonales óptimas
- Se establece mediante la Prueba de Rho de Spearman de 0.444 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de  $p = 0018$  por lo que se concluye que la línea de carrera se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021. Es decir, a medida que a medida que la organización realice capacitaciones que ayuden a desarrollar la carrera profesional de su personal será mayor las oportunidades de ascensos laboral

Por lo tanto

- Se establece mediante la Prueba de Rho de Spearman de 0.793 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de  $p = 000$  por lo que se concluye que la motivación extrínseca se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Banco de la Nación, agencia Huaral, 2021.

## **6.2. Recomendaciones**

- Implementar un sistema de incentivos basados en la responsabilidad, creatividad e iniciativa en el cumplimiento de sus funciones y de esta manera con el fin de promover la motivación y por consiguiente mejore su trabajo.
- Proporcionar de recursos suficientes al personal para desarrollar eficientemente su trabajo con la finalidad de mejorar la calidad de sus trabajos y así generar más productividad.
- Establecer capacitaciones en base a la mejora continua y crecimiento profesional del personal con el fin de mantenerlos actualizados y más eficientes en las labores que realizan.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes bibliográficas

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones* (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Moorhead, R. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional administración de personas y organizaciones*. (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- López Rodríguez, R. (2012). *La Gestión del tiempo Personal y Colectivo*. Barcelona: Graó.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Robbins, R. (2011). *Administración* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Robbins, S. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8 ed.). México: Pearson.



## 7.2. Fuentes electrónicas

- Aguirre, G. (2020). *Satisfacción laboral vs Clima organizacional. "Percepciones de los empleados de una organización comercial de Guatemala"*. Tesis de maestría, Universidad EAFIT, Guatemala. Recuperado el 8 de julio de 2021, de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17463/GersonDavid\\_Aguirre\\_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17463/GersonDavid_Aguirre_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Alarcon, F., & Neyra, W. (2018). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Internacional del Perú - Interbank, red de tiendas Lima, zona 4, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Educación, Lima. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2914/ALARCON%20C HAPARRO%20-%20TESIS%20-%2023MAY2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alviz, M., & Añasco, K. (2018). *Relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Materiales, Arequipa - 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7956/RIaljamn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Astudillo, N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Pasal Patiño Salvador*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>
- Cadavid, J. (2020). *Satisfacción laboral y motivación en aprendices de una empresa sector avícola colombiano*. Tesis de grado, Universidad de San Buenaventura, Medellín. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7918/1/Satisfaccion\\_Laboral\\_Motivacion\\_Cadavid\\_2020.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7918/1/Satisfaccion_Laboral_Motivacion_Cadavid_2020.pdf)
- Caruanambo, Á., & Muñoz, J. (2019). *La motivación en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A Cajamarca*

2019. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1064/1.LA%20MOTIVACION%20EXTRINSECA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernandez, J. (2019). *Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de [http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/65/T-FERNANDEZ\\_MORALES\\_JINN\\_MAGALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/65/T-FERNANDEZ_MORALES_JINN_MAGALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gil, A. (2021). *Motivaciones intrínsecas y extrínsecas que promueven el contexto creativo y emprendedor en estudiantes de la Universidad Autónoma de Manizales*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Manizales, Manizales. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de [http://repositorio.autonoma.edu.co/bitstream/11182/1184/1/Motivaciones\\_Intrinsecas\\_Extrinsecas\\_Promueven\\_Contexto\\_Creativo\\_Emprendedor\\_Estudiantes\\_Universidad\\_Aut%C3%B3noma\\_Manizales.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.co/bitstream/11182/1184/1/Motivaciones_Intrinsecas_Extrinsecas_Promueven_Contexto_Creativo_Emprendedor_Estudiantes_Universidad_Aut%C3%B3noma_Manizales.pdf)

Hernández, C. (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de post grado Fac- Muestra As. Comando. Bogotá. Colombia*. Tesis de maestría, Universidad Externado, Bogotá. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/621/DNA-spa-2017-Factores\\_motivacionales\\_asociados\\_a\\_la\\_motivacion\\_laboral\\_y\\_satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/621/DNA-spa-2017-Factores_motivacionales_asociados_a_la_motivacion_laboral_y_satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rubio, F. (2018). *Satisfacción laboral en relación con el clima organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén – 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado el 12 de febrero de 2021, de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23974/rubio\\_vf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23974/rubio_vf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saavedra, L. (2019). *La Motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Lima . Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21244/Saavedra%20Jaimen%2c%20Leonardo%20Alexander.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Vargas, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 19 de setiembre de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28533>

## ANEXOS

### ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

**I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:**

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Grado académico o título profesional

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

**II. Instrucciones**

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
Muy de acuerdo	4
Ni acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

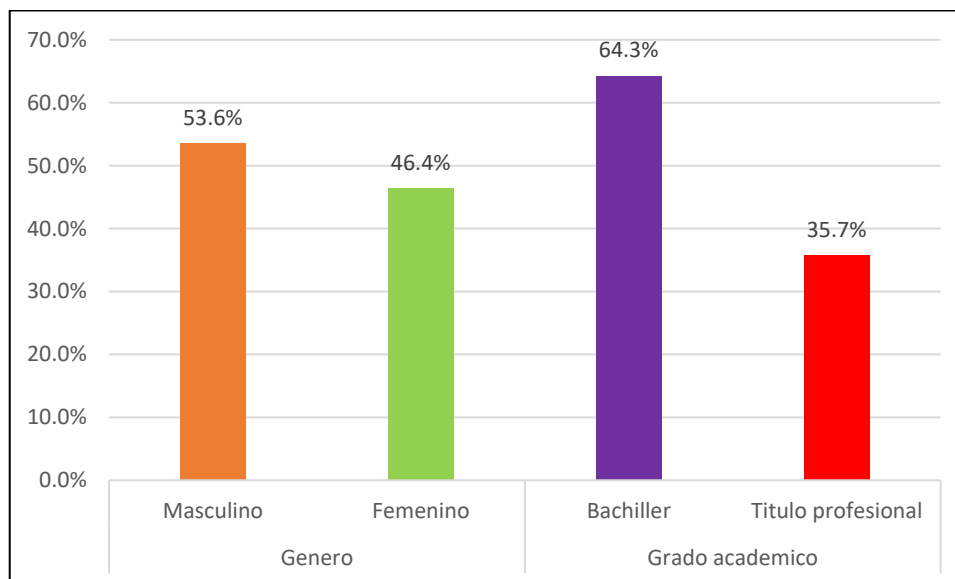
ITEM	1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN EXTRINSECA</b>					
DIMENSIÓN 01					
1. ¿Considera usted que su sueldo va acorde a las funciones que desempeña en su área de trabajo?					

2. ¿Considera usted que es justa la remuneración que perciben los trabajadores del banco?					
3. ¿Está satisfecho con el pago recibido por las horas extras trabajadas y las recompensas cuando realiza un buen trabajo?					
4. ¿Considera usted que los beneficios sociales del banco son los adecuados?					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
5. ¿El banco ofrece seguridad laboral?					
6. ¿Está conforme con el contrato laboral que le ofrece el banco?					
7. ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?					
8. ¿Considera usted que cuenta con los recursos suficientes para desarrollar eficientemente su trabajo?					
9. ¿Considera usted que lo sobrecargan de tareas y actividades en el área de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
10. ¿Considera usted que el banco le brinda las suficientes oportunidades para desarrollar su carrera profesional?					
11. ¿Considera usted que los ascensos en el banco se dan de forma justa e imparcial?					
12. ¿Considera usted que recibe las suficientes capacitaciones que ayuden a desarrollar su carrera profesional?					
13. ¿Considera usted que si cumple sus metas tendrá posibilidad de ascender?					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 01</b>					
14. ¿El banco cuenta con instalaciones limpias e higiénicas?					
15. ¿El banco cuenta con el entorno físico adecuado para su trabajo?					
16. ¿El banco cuenta con una temperatura adecuada?					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
17. ¿Mantiene buenas relaciones laborales con sus jefes?					
18. ¿Sus jefes le brindan seguridad?					
19. ¿Se siente conforme con la presión ejercida en su persona?					
20. ¿Se siente conforme con los métodos que aplica el banco para la evaluación de su desempeño?					
21. ¿El banco trabaja en un ambiente igualitario y de justicia?					
22. ¿Se siente apoyado por sus superiores?					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
23. ¿Se siente conforme con las responsabilidades que se le asignan en el banco?					
24. ¿Se siente conforme con la política salarial del banco?					

## ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

**Tabla**  
*Características de la muestra*

		f	%
Genero	Masculino	15	53.6%
	Femenino	13	46.4%
Grado académico	Bachiller	18	64.3%
	Título profesional	10	35.7%
	Grado de Magister o Maestro	0	0.0%
	Grado de Doctor	0	0.0%



Se muestra que el género el 46.4% pertenece al grupo femenino y el 53.6% al grupo de los masculinos. Consecuentemente al grado académico, el 64.3% manifestó tener bachiller, el 35.7% indico tener título profesional.

## ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VALIDACION DE LA MOTIVACIÓN INTRINSECA

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0. 820). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		, 820
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	371.561
	gl	78
	Sig.	,000

De acuerdo a los valores de sus comunalidad la totalidad de los ítems supera el valor de 0,4 por lo tanto se considera sin extraer a ninguno para formar parte de los instrumentos.

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracción
P1	1.000	.801
P2	1.000	.921
P3	1.000	.826
P4	1.000	.843
P5	1.000	.913
P6	1.000	.703
P7	1.000	.844
P8	1.000	.566
P9	1.000	.629
P10	1.000	.876
P11	1.000	.809
P12	1.000	.671
P13	1.000	.654
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

## VALIDACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0. 806). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,806
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	303,649
	gl	55
	Sig.	,000

De acuerdo a los valores de sus comunalidad la totalidad de los ítems supera el valor de 0,4 por lo tanto se considera sin extraer a ninguno para formar parte de los instrumentos.

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracción
p14	1.000	.814
p15	1.000	.798
p16	1.000	.603
p17	1.000	.850
p18	1.000	.677
p19	1.000	.874
p20	1.000	.833
p21	1.000	.785
p22	1.000	.456
p23	1.000	.814
p24	1.000	.680
Método de extracción: análisis de componentes principales.		



### CONFIABILIDAD DE LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.972 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	13

### CONFIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.958 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	11



### ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Genero	Grado	MOTIVACIÓN EXTRINSECA	Salarios y beneficios	p1	p2	p3	p4	Condiciones laborales	p5	p6	p7	p8	p9	Línea de carrera	p10	p11	p12	p13
1	2	13	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
2	2	26	9	3	3	2	1	13	3	1	2	4	3	4	1	1	1	1
2	1	42	12	3	3	5	1	17	3	1	3	5	5	13	4	4	2	3
2	2	36	12	2	3	2	5	20	3	4	4	5	4	4	1	1	1	1
2	2	27	9	3	3	2	1	12	3	5	1	1	2	6	1	2	2	1
1	2	30	16	5	3	4	4	10	3	1	1	1	4	4	1	1	1	1
1	1	38	9	3	3	2	1	17	3	3	5	5	1	12	3	3	3	3
2	2	36	11	4	4	2	1	19	4	4	5	3	3	6	1	1	2	2
1	2	34	10	2	4	3	1	15	4	3	2	1	5	9	3	2	3	1
2	1	31	13	2	5	5	1	14	5	3	1	1	4	4	1	1	1	1
2	2	36	12	4	5	2	1	19	5	3	3	4	4	5	1	2	1	1
2	1	13	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
1	2	36	12	2	3	2	5	17	3	3	5	3	3	7	2	2	2	1
2	2	32	9	2	4	2	1	17	4	1	5	3	4	6	1	1	2	2
1	1	36	13	5	3	4	1	12	3	1	4	3	1	11	3	2	4	2
1	1	32	10	3	4	2	1	14	4	1	3	4	2	8	2	3	2	1
2	1	37	12	2	4	2	4	13	4	4	2	1	2	12	4	2	2	4
2	1	41	12	2	1	4	5	15	1	4	3	3	4	14	1	4	4	5
1	1	43	14	3	5	5	1	17	5	5	1	5	1	12	2	3	5	2
2	1	35	9	2	4	2	1	15	4	4	5	1	1	11	4	4	2	1
2	1	13	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
1	1	36	10	4	1	4	1	14	1	3	1	5	4	12	2	5	4	1
1	1	32	11	3	4	3	1	15	4	4	1	5	1	6	1	1	3	1
1	1	35	10	4	3	2	1	15	3	4	1	4	3	10	3	3	2	2

1	1	32	12	4	4	3	1	12	4	1	5	1	1	8	1	3	3	1
1	1	30	9	2	3	2	2	14	3	1	3	3	4	7	2	2	1	2
1	1	13	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
1	1	42	12	2	5	2	3	18	5	3	1	4	5	12	4	4	1	3