

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja rural Credinka agencia
Abancay

Presentado por:

Erick Esli Arana Bravo

Jean Jhony Arana Bravo

Para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas

Abancay, Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA CAJA RURAL CREDINKA AGENCIA ABANCAY”**

Presentado por **Erick Esli Arana Bravo** y **Jean Jhony Arana Bravo**, para optar el
Título de: Licenciado en Administración de Empresas.

Sustentado y aprobado el 12 de diciembre del 2019 ante el jurado evaluador:

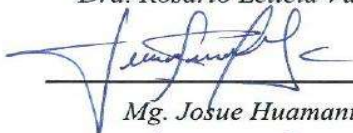
Presidente:


Mg. Mauro Huayapa Huaynacho

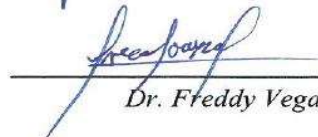
Primer Miembro:


Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

Segundo Miembro:


Mg. Josue Huamani Cayllahua

Asesor:


Dr. Freddy Vega Loayza

Agradecimientos

Nuestra eterna gratitud a Dios, por su bendición que ha iluminado en nuestra vida y a toda nuestra familia por estar siempre presentes en cada uno de nuestras acciones académicas.

Por, otro lado, un perdurable agradecimiento a esta prestigiosa universidad y sus autoridades que abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien. A la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Administración, por confiar en nosotros, y habernos dado la oportunidad de formarnos académica y profesionalmente y la conclusión de nuestra investigación en sus ambientes. Y adema, a los docentes a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a la paciencia y enseñanza en los claustros universitarios, que con mucho orgullo estamos seguros de jugar un rol importante en la sociedad, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad. Y también, a los compañeros y las personas que han venido apoyándonos y hacer de nuestros sueños una realidad más allá de simples voluntades, y que siempre los tendremos presente en el trajinar de nuestra vida profesional.

*Definitivamente queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento a la asesor y principales colaboradores durante todo este proceso de investigación, quienes con sus orientaciones, conocimientos, enseñanzas y colaboración ha permitido la conclusión del presente. **Jean y Erick***



Dedicatoria

A Dios, por la oportunidad de vida y permitido hacer realidad mi tan caro sueño profesional, asimismo de su infinita bondad y amor. Asimismo, a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para toda la familia en general.

*A mi novia, mi naranjita, compañera inseparable de cada jornada. Ella representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. A ellos este trabajo, que, sin ellos, no hubiese podido ser posible. **Jean***

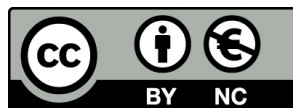
*A Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. Y, mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad., a todos ellos este trabajo, que siempre los tendré en mi corazón. **Erick***



“La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja rural Credinka
agencia Abancay”

Gestión empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
ABSTRACT	5
CAPÍTULO I	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1 Descripción del problema.....	6
1.2 Enunciado del problema.....	9
1.2.1 Problema general.....	9
1.2.2 Problemas específicos	9
1.2.3 Justificación.....	9
1.3.4 Limitaciones	10
CAPITULO II.....	12
OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	12
2.1 Objetivos	12
2.1.1 Objetivo general	12
2.1.2 Objetivos específicos.....	12
2.2 Hipótesis de la investigación.....	12
2.2.1 Hipótesis general	12
2.2.2 Hipótesis específicas	13
2.3 Operacionalización de variable	13
CAPÍTULO III	15
MARCO REFERENCIAL O BASE TEÓRICA	15
3.1 Antecedentes de la investigación	15
3.1.1 A nivel internacional se enfatiza:	15
3.1.2 A nivel nacional se hace referencia:.....	16
3.2 Marco teórico	18
3.2.1 La motivación.....	18
3.2.3 La satisfacción laboral.....	31
3.3 Definición de términos (marco conceptual)	34



CAPÍTULO IV	36
DISEÑO METODOLÓGICO	36
4.1 Tipo y nivel de investigación	36
4.1.1 Tipo de investigación	36
4.1.2 Nivel de investigación	36
4.2 Método y diseño de investigación	37
4.2.1 Método de investigación	37
4.2.2 Diseño de investigación	37
4.3 Población y muestra	38
4.3.1 Población	38
4.3.2 Muestra	38
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.4.1 Técnica de la recolección de datos	39
4.4.2 Instrumento de recolección de datos	39
4.5 Procesamiento y análisis de datos	39
4.6 Análisis de confiabilidad del instrumento con Alfa Cronbach	39
CAPÍTULO V	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1 Diagnóstico situacional de la motivación y la satisfacción laboral	42
4.1.1 Caja Rural Credinka	42
4.1.2 Motivación	50
4.1.3 Satisfacción laboral	61
4.1.4 Prueba de hipótesis	69
4.2 Discusión de resultados	74
CAPÍTULO V	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1 Conclusiones	76
5.2 Recomendaciones	77
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable y definición operacional de variable.....	13
Tabla 2. Instrumento, con sus valores logrados en el criterio	40
Tabla 3. Coeficiente de fiabilidad de la variable: Motivación	41
Tabla 4. Coeficiente de fiabilidad de la variable: Satisfacción laboral	41
Tabla 5. Área laboral colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay.....	45
Tabla 6 Cargo de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	46
Tabla 7 Género de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	47
Tabla 8 Edad de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay.....	48
Tabla 9 Tiempo de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	49
Tabla 10 Motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	50
Tabla 11 Modelos de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay.....	53
Tabla 12. Tipos de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka - Abancay	55
Tabla 13 Factores de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka - Abancay	58
Tabla 14. Comunicación en la motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka - Abancay	60
Tabla 15 Satisfacción de los colaboradores de la Caja Rural Credinka - Abancay.....	61
Tabla 16 Factores de la satisfacción de los colaboradores de la Caja Rural Credinka - Abancay	64
Tabla 17 Evaluación de la satisfacción de los colaboradores de la Caja Rural Credinka - Abancay.....	67
Tabla 18 Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson.....	69
Tabla 19. Prueba de hipótesis de t-Student para una muestra única.....	70
Tabla 20 Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson.....	71
Tabla 21 Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson.....	72
Tabla 22 Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. Área de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay.....	45
Figura 3 Cargo de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	46
Figura 3 Género de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay.....	47
Figura 5 Edad de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	48
Figura 6 Tiempo de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	49
Figura 7 Motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	51
Figura 8 Practicas motivacionales de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Abancay	53
Figura 9 Tipos de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay	56
Figura 10 Factores de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka A Abancay.....	58
Figura 11 Comunicación en la motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Abancay	60
Figura 12 Satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Abancay	62
Figura 13 Factores de la satisfacción de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Abancay	65
Figura 14 Factores que determinan con fuerza tu satisfacción laboral.	66
Figura 15 Evaluación de la satisfacción de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Abancay.....	68

INTRODUCCIÓN

La presente investigación procura poner de manifiesto, de una cultura que premia el compromiso y el trabajo arduo de los empleados; concediendo un crecimiento sostenido y mayor productividad. Es de pleno entender que toda empresa con visión a largo plazo busca recompensar a la persona y conjunto de personas, donde el trabajo en equipo se convierte crucial para la construcción de una organización que tiene éxito en el horizonte de tiempo y la sostenibilidad nace de las estrategias de motivación de sus colaboradores.

Para poder propiciar los resultados de la investigación se ha recurrido a la siguiente interrogante ¿De qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?, el mismo que ha permitido descubrir los modelos y factores de motivación y de satisfacción laboral que determinan en la relación de dichas variables y el nivel de cumplimientos de los beneficios del colaborador y la rentabilidad que busca la institución micro financiera.

La investigación ha tenido por objetivo principal “Establecer la motivación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay”. El estudio planteado ha ayudado a definir los modelos motivacionales, tipos, factores y la comunicación que intervienen e integran todo el proceso de motivación, de similar forma la metodología más utilizados en la institución micro financiera en estrecha relación con el nivel de satisfacción establecida con los factores involucrados y el nivel de desempeño, evidenciando el nivel de eficiencia, rendimiento laboral del colaborador y desempeño y rentabilidad de la institución microfinanciera, y que los resultados direccionarán inyectar aportes respecto a cómo debe desarrollarse los procesos de motivación eficaces con el uso adicional de técnicas y herramientas de acorde al perfil de los colaboradores y los áreas de trabajo donde se desenvuelven los colaboradores.



Para este afán, la motivación laboral es entendida como el medio indispensable que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos y por ende mejorar el desempeño laboral de los mismos, si analizamos los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización, se encuentra que existen muchos factores; desde los incentivos materiales para cubrir sus necesidades básicas, hasta las aspiraciones superiores como la autorrealización, superación personal y profesional de los miembros de la organización.

De similar forma, la satisfacción laboral del trabajador en el desempeño de sus funciones, Pinillos (1977), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son: i) Las necesidades; ii) Los valores; y iii) Rasgos personales.

Desde el logro de los resultados se puede deducir y afirmar que, en la Institución Micro financiera Caja Rural Credinka que participa en un mercado local competitivo, son las personas y los estímulos que parten del concepto del proceso de motivación los que establecen o definen la muestran la forma de actitud y emociones convertidas en el nivel de compromiso, motivación y productividad que llevan como persona y en la misma medida de su nivel de satisfacción laboral; y que al final muestran el nivel de productividad personal y desempeño institucional. Es entonces que los colaboradores integrados al trabajo muestran las aspiraciones de alcanzar la satisfacción laboral, buscando trabajar en algo que le guste, motive y apasione. Es decir, que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso con la institución.

La estructura del trabajo de investigación consta de cinco capítulos, que son las siguientes: Capítulo I, aborda el planteamiento de la investigación; donde se desarrolla el planteamiento y la formulación del problema de investigación, delimitación de la investigación, justificación y objetivos. En el capítulo II, se aborda el marco teórico donde se presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y conceptuales sobre motivación y la satisfacción laboral. En el



capítulo III, se aborda la metodología de la investigación; se especifica el nivel, tipo, método y diseño de investigación; la población y muestra, las técnicas, instrumentos, procedimientos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento de análisis de datos. En el capítulo IV, se presenta los resultados de la investigación, que está conformado por la interpretación tanto de variables como dimensiones; asimismo se desarrolla la contrastación de las hipótesis, y la discusión de los resultados. Y el capítulo V está conformado por las conclusiones y recomendaciones.



RESUMEN

La investigación nace de la necesidad de tener información respecto a la aplicación de políticas y estrategias de motivación relacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay, partiendo de reconocer los hechos existentes concerniendo al sustento bibliográfico. Para este fin se ha propuesto el objetivo de “Establecer la motivación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017”. Para la ejecución del estudio se ha procedido a utilizar la metodología implicada en el tipo aplicada, nivel correlacional descriptivo, método deductivo, diseño no experimental-transeccional – correlacional, aplicándose el instrumento cuestionario a una muestra no probabilística de 32 colaboradores de la institución en mención y el procesamiento estadístico con programa SPSS versión 23.00 y la medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach. En los resultados se observada que el 68.8% afirman “Casi siempre” se ha venido fomentando la motivación en sus diferentes formas y niveles laborales, pudiéndose lograr un nivel de satisfacción laboral de “moderado” hasta “alta”. Los modelos de motivación han venido influyendo sensiblemente en los cambios de las actitudes y comportamientos, y que de forma indirecta han provocado una relación positiva en los desempeños, y son los factores, tipos y modelos de motivación que han venido influyendo delicadamente en los cambios de las actitudes y comportamientos que de forma indirecta han provocado una relación positiva en los resultados. Concluyendo que la motivación es un proceso de implementación de políticas y estrategias encaminados a la satisfacción laboral de los colaboradores definidas en la justa retribución material o reconocimientos, ambiente laboral confiable y el desarrollo personal y grupal, “a mayor motivación mayor satisfacción”

Palabras clave: *Motivación, modelos motivacionales y satisfacción laboral*



ABSTRACT

The investigation arises from the need to have information regarding the application of policies and motivation strategies related to job satisfaction of the employees of the Caja Rural Credinka Agencia Abancay, starting from recognizing the existing facts concerning the bibliographic support. For this purpose, the objective of "Establishing the motivation and its relationship with the job satisfaction of the employees of the Caja Rural Credinka agency Abancay, 2017" has been proposed. For the execution of the study, we proceeded to use the methodology involved in the applied type, descriptive correlation level, deductive method, non-experimental-transectional-correlational design, applying the questionnaire instrument to a non-probabilistic sample of 32 collaborators of the institution in question. and the statistical processing with SPSS program version 23.00 and the measurement of reliability using Cronbach's alpha. In the results it was observed that 68.8% affirm "almost always" motivation has been encouraged in its different forms and levels of work, being able to achieve a level of job satisfaction from "moderate" to "high". Motivation models have been significantly influencing the changes in attitudes and behaviors, and indirectly have led to a positive relationship in performance, and are the factors, types and motivation models that have been influencing delicately in the changes of the attitudes and behaviors that indirectly have caused a positive relationship in the results. Concluding that motivation is a process of implementing policies and strategies aimed at job satisfaction of employees defined in the just compensation material or recognitions, reliable work environment and personal and group development, "to greater motivation greater satisfaction"

Keywords: *Motivation, motivational models and job satisfaction*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En la actualidad las organizaciones se encuentran en constante competencia en el mercado internacional, nacional y local donde el objetivo es ser reconocidos por los clientes, y por medio de ellos obtener resultados, diferenciándose en los productos y servicios de la competencia, para ello es necesario contar “un personal calificado a quienes se capacita y se les motiva constantemente” (Medrano, Hidalgo, y Quispe, 2017, p.9).

El recurso humano en las empresas y organizaciones representa el mayor de los activos, pues es el elemento más importante involucrado en el éxito o fracaso de las mismas, por consiguiente es responsabilidad de las organizaciones brindarles todas las herramientas necesarias ya sean estas intelectuales, físicas o emocionales para un buen desempeño de sus funciones establecidas dentro del ambiente laboral. (Ascorbe, 2018, p.11)

Es decir que “la motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa” (Plancarte, 2019, p. 1)

Un mal desempeño del colaborador en su centro de trabajo, producto de la frustración que tiene e insatisfacción laboral puede traer como resultado una mala atención hacia los clientes, inseguridad en lo que realiza ó generar un ambiente inestable en el cuál no pueda cumplir con sus responsabilidades. (Ascorbe, 2018, p.11)

En el Perú según ESAN (2019) solo “el 15 % de los colaboradores se siente entusiasmado por el futuro de sus compañías, cifras que reflejan la falta de motivación laboral dentro de una empresa” (p.1). Asimismo, “el Perú es uno de los países con mayor índice de rotación laboral en toda Latinoamérica, con un promedio de 20 %” (ESAN, 2019, p. 1). Con base en Agurto (2017):

Demostró que el 76% de los peruanos no son felices en sus centros de trabajo, del cual siendo el 22% porque no sienten que su trabajo sea desafiante, por otro lado un 20 % señalan que es por el mal clima laboral, un 19% indica que es porque el jefe no es un buen líder, el 12% menciona que es porque no se encuentran conformes con la remuneración que reciben, el 10% manifiesta que la organización no contribuye a sus logros, el 10% lo atribuye a que no les permiten aportar ideas nuevas y el 7% es porque no hay posibilidades de ascenso (...) Estos estudios demuestran muchas veces la realidad de los trabajadores peruanos, ellos ingresan no solo con la idea de ganar un sustento económico con el cual satisfacer las necesidades que puedan tener, sino que también van con la idea de ser reconocidos y apreciados por sus esfuerzos y su trabajo, de poder poner esfuerzo y dedicación en la ejecución de sus funciones. (p. 2)

Además, Koontz y Weihrich (1999), señala que:

La motivación es un fenómeno permanente y que debe trabajarse de manera constante y variada. Por otro lado, se puede hablar de motivación intrínseca (aquella que tiene que ver con la personalidad, la formación y los proyectos de cada individuo) y motivación extrínseca (aquella que se relaciona con los estímulos recibidos desde afuera, tales como la publicidad y la propaganda). La motivación puede ser aplicada de diferentes maneras y con diferentes fines. Entonces el término ‘motivación’ está muy relacionado con la generación de ambientes laborales confortables, atractivos y por tanto eficientes. (p. 125)

Por otra parte, Quispe B. (2015) sostiene que la idea de satisfacción laboral:

Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. La satisfacción laboral incide en la actitud



frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. (p. 39)

De forma particular, en la Caja Rural Credinka agencia Abancay materia de estudio, existe limitada motivación de sus colaboradores y el escaso logro de satisfacción laboral; es decir, no se está desarrollando adecuadamente la motivación en los trabajadores, como consecuencia los colaboradores se sienten insatisfechos y por tanto afecta el desempeño laboral favorable;

Todo ello conlleva a que no se está teniendo una adecuada motivación externa como reconocimientos, capacitación, ascensos y salarios lo cual hace que se esté generando que los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores no se esté aprovechando de manera óptima. También la motivación interna como la satisfacción, la autoestima de los trabajadores no es adecuado, lo cual hace que el comportamiento y la voluntad no sea el más adecuado en el ámbito laboral. (Medrano, Hidalgo, y Quispe, 2017, p. 13)

La poca motivación del colaborador crea un ambiente laboral perjudicial, con poca identificación e integración de los trabajadores, en esa misma línea es deficiente la práctica motivacional teórica, que está vinculado con el establecimiento de metas, equidad, el refuerzo, eficacia personal; asimismo los tipos de motivación extrínseca, intrínseca, transitiva, no se está aplicando adecuadamente; no toman en cuenta los factores motivadores como los premios equitativos, condición de trabajo, apoyo de compañeros, factor individual, factor colectivo, e influencia cultural. Además, hay que mencionar, que la comunicación dentro de la institución aun es deficiente, en cuanto a la información, agenda diaria y responsabilidad.

Por otro lado, según Ancco (2015):

El nivel de satisfacción laboral se manifiesta como baja, contexto por la presencia de factores internos como: la falta de motivación personal y trabajo en dinámica de equipos, políticas remunerativas, así como los factores externos: la débil política y decisión de implementar tecnologías que faciliten a realizar los trabajos (p. 83)



Asimismo, en la Caja Rural Credinka agencia desconocen acerca de los factores de la satisfacción, que les permita identificar la variedad de habilidades en sus colaboradores, identidad de las tareas, significado de tareas, autonomía, y la retroalimentación. Por otra parte, no llevan una adecuada evaluación del desempeño, cuyo pilar sea el rendimiento. En resumen, la situación de no revertirse podría generar graves problemas organizacionales y pondría en riesgo su posicionamiento e imagen como institución financiera referente en la Región Apurímac.

1.2 Enunciado del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?
- ¿Qué tipos de motivación son los más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?
- ¿Qué factores motivadores son los más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral alcanzada de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?

1.2.3 Justificación

El estudio se ha encauzado a razonar la función de desarrollo y fortalecimiento de la motivación del trabajador como todo un proceso de transformación y gestión respecto a la satisfacción laboral de la caja Rural Credinka agencia Abancay,

motivación dentro de las medidas de la competitividad del colaborador y la institución, así como el profesionalismo por la superviviente preocupación de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes mediante la oferta de productos y servicios financieros.

Se partió de la premisa que la actitud de cambio en el colaborador es determinante en la motivación desde intrínseca hasta lo extrínseco, que conduce a una reorientación de mejoras en la cultura o curva del aprendizaje, evaluación y desarrollo, así como la nueva actitud motivada del colaborador para asumir nuevas funciones, roles, responsabilidades y competencias, tomando en cuenta los nuevos enfoques, técnicas y prácticas que se convierten en los nuevos instrumentos a implementar en la motivación, desempeño y satisfacción de la persona humana en su condición de colaborador.

A la conclusión de la investigación, el comportamiento de los factores intervinientes en la motivación conducentes a la satisfacción laboral del colaborador, ha permitido revelar un diagnóstico situacional sobre la actitud de motivación del colaborador, considerado como elemento clave para la captación, retención y fidelización del cliente y el logro de niveles adecuados de competitividad y productividad en el desempeño de sus colaboradores. Con la información encontrado se sugerirá nuevos lineamientos teóricos y pragmáticos de motivación para adaptar como política de personal, traducido en elevar el nivel de desempeño y satisfacción del trabajador.

1.3.4 Limitaciones

Sobre limitación (Avila Acosta, 2001) menciona: “Toda investigación tiene límites y algunas pueden quedar implícitamente descritas en otros aspectos de la formulación del problema, pero es necesario plantear estas limitaciones con la mayor claridad posible. Las limitaciones pueden obedecer a varias razones entre las que estarían: Área geográfica; Época o periodo; tiempo disponible; Recursos utilizados; Financiamiento; Conocimiento adecuado de una metodología; Métodos o técnicas empleadas; Tipo, cantidad y calidad de los datos e información obtenidas”. El estudio se ha limitado geográfica y espacialmente en la ciudad de

Abancay, donde la Caja Rural Credinka realiza sus operaciones y servicios financieros. En cuanto a la época, la investigación fue de forma retrospectiva al año 2017, con información consolidada en el tiempo comprometido. La disponibilidad de tiempo y recursos utilizados fueron reducidas para afrontar el estudio y sin financiamiento externo, por ser un trabajo estrictamente particular. Finalmente, el acceso de información fue reducida en el sector de las instituciones microfinancieras, se utilizaron las técnicas de revisión documentaria y la aplicación de instrumentos para recabar información de campo.



CAPITULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017.

2.1.2 Objetivos específicos

- Conocer la práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay.
- Definir los tipos de motivación más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay.
- Señalar los factores motivadores más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay.
- Conocer el nivel de satisfacción laboral alcanzada de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay.

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa positiva entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017



2.2.2 Hipótesis específicas

- La práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es progresiva.
- Los tipos de motivación más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son de extrínseca, intrínseca y de logro.
- Los factores motivadores más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son el material y social.
- El nivel de satisfacción laboral alcanzada de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es gradual.

2.3 Operacionalización de variable

Tabla 1

Variable y definición operacional de variable

Variablen	Dimensiones	Indicadores	Índices
La motivación “La motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales” (López, 2005, p.26).	Práctica motivacional teórica	Motivación contemporánea	• Establecimiento de metas • Equidad • Del refuerzo • Eficacia personal
	Tipos de motivación	Valores y expectativas	• Extrínseca • Intrínseca • Transitiva • Trascendente
		Estímulos motivacionales	• De logro • De afiliación • De poder • De competencia
	Factores motivadores	Material y social	• Mentalmente interesante • Premios equitativos • Condición de trabajo

La satisfacción La satisfacción laboral se define como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (Robbins y Judge, 2009, p.31).	Comunicación	Individual y colectivo	• Apoyo de compañeros • Factor individual • Factor colectivo • Influencia cultural
		• Información • Agenda diaria • Responsabilidad	
	Factores de la satisfacción	Dimensiones centrales	• Variedad de habilidad • Identidad de la tarea • Significado de tarea • Autonomía • Retroalimentación
		Incidencias en el trabajo	• Recompensas justas • Satisfacción salarial • Condiciones de trabajo • Apoyo de compañeros • Rotación
	Evaluación de desempeño	Rendimiento	

Nota. Realización propia

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL O BASE TEÓRICA

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 A nivel internacional se enfatiza:

- a) De **Massella Sánchez, Anllela Rossella**, con la finalidad de optar el Título Profesional de Psicóloga Industrial / Organizacional en el Grado Académico de Licenciada de la Facultad de Humanidades Universidad Rafael Landívar de Guatemala de la Asunción año 2018, presenta la tesis "Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala"; metodología de investigación fue es de tipo cuantitativo correlacional; su objetivo fue determinar si existe correlación de la motivación laboral y satisfacción laboral; su población estuvo conformada de 60 sujetos de ambos géneros, 30 contratados indefinidamente y 30 contratados temporalmente; donde arribo a la siguiente conclusión: "Se estableció que existe una correlación positiva alta estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral. Concluye que, entre más motivados, más satisfechos se encuentran los colaboradores de la empresa".

- b) De **Zavala Fernández, Omar Alonso**, para obtener el Grado de Maestro en Administración de la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas del Instituto Politécnico Nacional de México presenta la tesis "Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas"; cuyo objetivo fue la elaboración de un instrumento de medición que abordará el tema de la motivación y satisfacción laboral; las técnicas que se utilizaron fueron cuantitativas y cualitativas; su



población fue 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas de capital mexicano ubicado en la Ciudad de México; donde arribo a la siguiente conclusión: “Los resultados arrojados por el instrumento de medición muestran que, en términos generales, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. Además, señala que no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad”.

3.1.2 A nivel nacional se hace referencia:

- a) De **Ortiz Dueñas, Nelly Vanesa** y Colaboradores en Lima en el año 2004 realizaron un estudio titulado “Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza”; cuyo objetivo fue determinar la identidad Profesional de la Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral; la metodología fue descriptiva, nivel correlacional y corte transversal; se aplicó el instrumento cuestionario sobre identidad profesional y satisfacción laboral; donde concluyo: “El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio”.
- b) De **Rommy Mauro Ríos Núñez**, en Lima en 1998 realizó un estudio sobre “Motivación laboral de la Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia”, su objetivo fue determinar el tipo de motivación laboral que tienen las enfermeras asistenciales y su relación con el desarrollo profesional; la metodología de estudio fue descriptivo, corte transversal; su población estuvo conformado

90 enfermeras: arribo a la siguiente conclusión: “El mayor número de enfermeras tiene motivación laboral de tipo intrínseca, destacándose el factor de reconocimiento y en menor se encuentra la responsabilidad inherente al trabajo. En el desarrollo profesional se observó que el mayor porcentaje tuvo un desarrollo no adecuado siendo el más significado el factor de desarrollo cognoscitivo. El mayor porcentaje de enfermeras con desarrollo profesional adecuado se encuentra entre las menores de 35 años y las solteras sin hijos”.

- c) De **Liz Betzabel Egusquiza Ocaño** realizó en Lima en el 2003 un estudio titulado “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño”; su objetivo fue determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el IS; la metodología de estudio fue descriptivo, analítico, de corte transversal; la población fue de 40 enfermeras; arribo a la siguiente conclusión: “El mayor porcentaje de las enfermeras se sienten poco motivadas (50%) mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho.”. además, se comprueba que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- d) De **Nury Gloria Ramos Calizaya**, en Puno en el 2003 realizó su investigación titulado “Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”; cuyo objetivo fue Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad; la metodología fue descriptivo – explicativo; su población estuvo conformada por 68 enfermeras; llegó a la siguiente conclusión: “El grado de Satisfacción

Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”. “De la Revisión analítica de investigaciones se puede demostrar, es necesario e importante realizar la propuesta de investigación; ya que, la motivación y la satisfacción laboral son variables, dinámicas que cambian rápidamente según las necesidades de los colaboradores, por lo que es fundamental la intervención de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay objeto de estudio, cuyos resultados facilitar diseñar estrategias orientadas a ampliar y fortificar la motivación y satisfacción del colaborador con el propósito de optimizar la calidad de atención”.

- e) (Ortiz , 2015) trabajo de investigación para optar el título de especialista en enfermería en neonatología; titulado “Relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio de cuidados intermedios neonatales del Instituto Materno Perinatal Lima – Perú 2013”; metodología fue nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional de corte transversa; su población estuvo conformada por 34 enfermeras; su objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería; arribo la siguiente conclusión: Se comprueba que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral en el personal que labora en el servicio de cuidados intermedios del INMP a través de la prueba estadística JiCuadrado lo que nos permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

3.2 Marco teórico

3.2.1 La motivación

En la gestión organizacional que busca el mejor desempeño laboral, se torna en tema central el comportamiento de la persona definida en la motivación, un proceso psicológico por excelencia, a partir de la perspectiva sociológica. Y



comenzando en una perspectiva interdisciplinaria, la motivación es un proceso que interactúa y explica la dinámica del ajuste mutuo entre colaborador y entidad, para lograr los objetivos recíprocos de competencia y calidad de desempeño.

Respecto a **motivación** Pinillos (1977) indica “El señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo”. Además, otros autores sostienen a la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, “los factores o determinantes internos que incitan a una acción”.

Por otra parte (Woolfolk, 2006) señala la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. También, "La motivación no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo" (Santos, 1993, p. 38).

De forma generalizada, según Berdasco G. (2019):

Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social. (p. 30)

Sobre **motivación laboral** (Gonzales, 2001), “Comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección”.

(López M., 2005), Menciona que “la motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un

esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. Es un proceso psicológico interno y a la vez transaccional: la motivación para el trabajo es resultado de las interacciones entre las personas y su entorno laboral, con la mediación del contexto social general”.

(Coulter, 2010) Sobre motivación se refiere como: Al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia. El elemento energía es una medida de intensidad o impulso. Una persona motivada pone mayor empeño y trabaja duro, canalizando a una dirección que beneficie a la organización, finalmente la motivación incluye una dimensión de perseverancia.

Entonces, promover altos niveles de motivación en el desempeño laboral es un asunto organizacional significativo en la conducción organizacional. Es decir, que muchos directivos, así como investigadores tienen la necesidad de entender y explicar la motivación de sus empleados.

3.2.1.1 Teorías de la motivación laboral

Durante la década de 1950 se formularon cuatro teorías específicas sobre la motivación de los empleados, y aunque ahora se cuestiona su validez, probablemente sean las mejores explicaciones conocidas. Aunque más adelante se analizaran explicaciones más validas, esas tres teorías representan el fundamento de donde surgieron, y los gerentes aun las utilizan, al igual que su terminología. (Robbins y Judge , 2013, p. 203)

a) Teoria de la jerarquia de las necesidades

Según Robbins y Judge (2013): La teoría de la motivación mejor conocida es la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, quien planteo la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: a) Fisiológicas. Incluyen hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales; b)

Seguridad. Abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales. Sociales. Incluye el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad. Estima.

Factores internos como el respeto así mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención. Autorrealización. Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

Aunque las necesidades nunca se satisfacen por completo, aquella que alcanza un gran nivel de satisfacción deja de motivar. Así, cuando una necesidad está bastante satisfecha, la siguiente en la jerarquía se vuelve dominante.

Entonces, según Maslow, si usted desea motivar a alguien, necesita entender en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores, siguiendo el orden. Maslow clasificó las cinco necesidades en órdenes superior e inferior.

Las fisiológicas y de seguridad, que según la teoría son las iniciales para todos los seres humanos, las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior, las cuales se satisfacen en forma interna (dentro del individuo); mientras que las de orden inferior se satisfacen principalmente en forma externa (con cuestiones como el salario, los contratos sindicales y la antigüedad). (Robbins & Judge A, 2013).



b) Teorías de motivación de personal: Expectativas, valores y metas

La Teoría (Herzberg, Mausner y Snyderman), según Guédez (2014) señala que:

Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas se observó, que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. (p. 1)

En ese sentido, Guédez (2014) afirma que estos investigadores dividieron la motivación en dos factores como son; a) los **Factores Higiénicos**; externos al trabajo, donde, su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en energía y esfuerzo hacia los resultados. Y b) **Factores motivadores**; hacen hincapié a la labor en sí. Son aquellos cuya ausencia o presencia determina que los individuos se sientan o no motivados.

Haciendo una comparación de los dos factores, Engel y Redmann, (citado en Guédez, 2014) señala que:

Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (filológicos, de seguridad y sociales). Los factores motivadores coinciden con los niveles más altos (consideración y autorrealización). Mientras de la teoría de Herzberg se deriva el concepto de jobenrichment (enriquecimiento de trabajo) que supone diseñar el trabajo de un modo más ambicioso de modo que permita satisfacer motivos de más alto valor. (p. 2)

Tomando la Teoría de Mc Clelland (citado en Guédez, 2013), afirma existe 3 tipos de motivación como son:



a) Logro, es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación; **b) Poder**, necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por este motivo les gustan que se las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan por que predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad “política” y **c) Afiliación**: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, etc., les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente. (p. 1)

Por otra parte, la **Teoría de las Expectativas** de (Vroom, 1964), complementada por (Porter & y Lauler, 1968). “Sostienen que los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abriga esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes. El objetivo de estas elecciones es maximizar las recompensas y minimizar el “dolor”.

En ese sentido, se rescata “La fuerza de la motivación de una persona en una situación determinada equivale al producto entre el valor que la persona le asigna a la recompensa y la expectativa de su posible logro”.



Esta teoría incluye tres elementos o variables: (i).

Expectativa: Es el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño y se refiere a la probabilidad percibida por el individuo de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un nivel de desempeño deseado; (ii). **Fuerza:** Es el vínculo entre el desempeño y la recompensa, el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular, es el medio para lograr el resultado deseado; (iii). **Valencia:** Es lo atractivo que puede resultar la recompensa, la importancia que el individuo dé al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo.

c) Teorías motivacionales contemporáneas

De las teorías contemporáneas se rescata la **Teoría del establecimiento de metas** (Locke & y Latham, 1958) quien afirma:

La intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento. Las metas pueden tener varias funciones:

- i.** Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea;
- ii.** Movilizan la energía y el esfuerzo; **iii.** Aumentan la persistencia y **iv.** Ayuda a la elaboración de estrategias. Para que la fijación de metas realmente sea útil deben ser específicas, difíciles y desafiantes, pero posibles de lograr. Además, existe un elemento importante el feedback, que la persona necesita para poder potenciar al máximo de los logros.

Sobre la teoría (Coulter, 2010), señala que:

“Hay suficientes estudios de respaldo para la teoría de establecimiento de metas, que indica que las metas específicas mejoran el desempeño y las metas difíciles,

cuando se aceptan dan como resultado un desempeño mejor que el que se obtiene con las metas fáciles”.

Por otra parte, **la teoría de equidad**, desarrollada por (Adams & Otros, 1976), propone: Que los empleados comparan lo que obtienen por su trabajo (resultados) en relación con lo que contribuyen en él (insumos) y entonces comparan con esa relación insumos resultados con los de otros empleados. Si un empleado percibe que son equiparables, no hay problema. Sin embargo, si la relación no fuera equiparable, el empleado sentirá que su compensación es insuficiente o excesiva. Cuando ocurren estas inequidades, los empleados intentar hacer algo al respecto. El resultado puede ser una productividad más alta o más baja, resultados de calidad mejorada o reducida, incremento en el ausentismo o renuncia voluntaria.

(Adams & Otros, 1976) Respecto a " teoría de la equidad" sostiene: Que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas. En palabras más simples la teoría de la equidad es el justo equilibrio entre un empleado con respecto a los insumos (trabajo duro, nivel de habilidad, la tolerancia, el entusiasmo, etc.) y un empleado de los resultados (salario, beneficio, activos intangibles, como el reconocimiento, etc.) según la teoría, la búsqueda de este equilibrio, sirve para garantizar una sólida y productiva relación que se logra con el empleado.

De la **teoría del refuerzo**, dice que el comportamiento:

Se da en función de sus consecuencias. Las consecuencias que siguen inmediatamente a un comportamiento y aumentan la

probabilidad de que el comportamiento se repita se llaman reforzadoras. Esta teoría ignora los factores como metas, las expectativas y las necesidades. En su lugar se enfoca solamente a lo que le sucede a una persona cuando hace algo. (Coulter, 2010, p. 347)

De la revisión de literatura ofrecida por los diferentes autores de las primeras y actuales teorías de motivación, se puede concluir, que es necesario considerar en las decisiones: Dar la razón las diferencias individuales, hacer que encajen las personas y los puestos, asegurar de que las metas sean alcanzables, individualizar las recompensas, vincular las recompensas y el desempeño, verificar es sistema de equilibrio, utilizar los reconocimientos, mostrar bastante atención e interés por sus empleados y no ignorar el dinero como un medio de incentivación.

Finalmente revelar, que la motivación implícitamente busca corresponder en la satisfacción laboral de la persona. Por lo tanto, la actitud del colaborador frente a su labor que desempeña centrada en valores y creencias. Además, las actitudes son definidas por las características del lugar donde se desempeña como por las percepciones que tiene el colaborador de lo que “deberían ser”.

(Robbins & y Judge, 2009) Hacen mención de la **Teoría de la eficacia personal o “teoría cognitiva social” o “teoría del aprendizaje social”** citando a Bandura, Albert:

Esta teoría se refiere a la convicción que tiene el individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. Por tanto, en situaciones difíciles cabe la posibilidad de que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquellas con mucha eficacia personal tratarán con más ahínco

de vencer el desafío. Además, los individuos con eficacia personal alta parecen responder a la retroalimentación negativa con más esfuerzo y motivación, mientras que aquellos con poca eficacia tal vez reduzcan su esfuerzo cuando se les dé retroalimentación negativa.

Bandura (1997), (citado en Robbins y Judge, 2009) afirma:

Que hay cuatro maneras de aumentar la eficacia personal: (i). Dominio de aprobación. Es la fuente más importante de mejora de la eficacia personal, la cual consiste en obtener experiencia relevante en la tarea o trabajo; (ii). Modelado indirecto. Consiste en tener más confianza debido a que se observa a alguien hacer la tarea. Es más eficaz cuando la persona se percibe como similar a la persona que observa; (iii). Persuasión verbal. Se refiere a lograr más confianza debido a que alguien convence a la persona de que tiene las aptitudes necesarias para triunfar; (iv). Sacudida. Ésta incrementa la eficacia personal. Lleva a un estado de energía que hace que la persona realice la tarea. La persona se “mentaliza” y lo hace mejor.

Judge (2007) (citado por Robbins y Judge, 2009) mencionan: “Que la inteligencia y la personalidad (en especial la meticulosidad y la estabilidad emocional) incrementan la eficacia personal.

Dichas características individuales se relacionan con intensidad con la eficacia personal (es más probable que la gente que es inteligente, meticulosa y con estabilidad emocional tenga eficacia personal, que quienes tienen bajas calificaciones en tales características), que algunos académicos afirman que la eficacia personal no existe”.



3.2.1.2 La clasificación de la motivación

Sobre el tema (Petriy Govem, 2006) clasifica las motivaciones en:

- a) **Motivación extrínseca** (Se encuentra relacionada con lo que el trabajador puede obtener de los demás con su trabajo); b) **Motivación intrínseca** (Se refiere a lo que se obtiene en sí del trabajo mismo); c) **Motivación transitiva** (Se relaciona con lo que se puede aportar a los demás a través del trabajo) y d) **Motivación trascendente** (Se refiere a la actitud del líder para desarrollar las potencialidades de sus clientes y subordinados).

Por otra parte, (Mc Clelland, 1989), señala que existe 4 fuentes de estímulos motivacionales como son:

- a) **Motivación de logro** (Lo importante para la gente que se siente motivada de esta manera es alcanzar lo establecido); b) **Motivación de afiliación** (En este caso destaca el componente social, lo que se busca principalmente es la unión al grupo y sentir que se forma parte de algo junto con otras personas; c) **Motivación de poder** (Lo más prioritario es lograr tener la capacidad de influir en su entorno, ya sea tanto en el comportamiento de las personas que le rodean o en modificar elementos de su alrededor a voluntad); y **Motivación de competencia** (El placer de un trabajo bien hecho. Un buen resultado es lo que destaca para este tipo de motivación).

3.2.1.3 Los factores de motivación laboral

a) El factor material y social de motivación

El estudio de motivación y satisfacción en el trabajo definida por algunos sistemas centrales que la favorecen, por tanto, (Spector, 2002) presenta a los siguientes sistemas como son:

- i) **Trabajo mentalmente interesante.** Los trabajadores tienden a preferir labores que les brinden la oportunidad de utilizar sus habilidades y destrezas, y que además ofrezcan variedad de tareas, libertad y retroalimentación de la eficiencia



con que están cumpliendo sus obligaciones. Estas características hacen a un trabajo mentalmente interesante; ii) **Premios Equitativos.** Los colaboradores quieren sistemas de incentivos económicos y políticas de promoción que sean justos, sin ambigüedades y acordes a sus expectativas. Cuando el sueldo se percibe justo y basado en las exigencias del trabajo, en el nivel de destrezas del individuo y en los niveles de sueldo de la comunidad, tiende a haber mayor satisfacción. No a todos les interesa principalmente el dinero; iii) **Condiciones de trabajo favorables.** A los colaboradores les interesa su ambiente laboral porque brinda comodidad personal y facilita un buen rendimiento. Los estudios revelan que prefieren un ambiente físico que no sea peligroso ni incómodo (temperatura, luz, ruido...); iv) **Apoyo de compañeros.** Los individuos no sólo ganan dinero con su labor o realizan logros tangibles. El trabajo satisface su necesidad de la interacción social, el tener compañeros de trabajo amistoso y bueno aumenta la satisfacción del empleado. El comportamiento del jefe constituye también un importante determinante de la satisfacción.

b) El factor individual y colectivo de la motivación

Según (Furnham, 2011), Un trabajo en equipo repercute en la motivación a dos niveles:

- i) **A nivel individual:** i Incrementa la seguridad personal; Aumento de la productividad del individuo; iii) Satisface las necesidades de afiliación y pertenencia; Enriquecimiento personal y ii) **A nivel colectivo:** Mejora eficazmente la comunicación; Estimula el ambiente de trabajo; Creación de una división de tareas precisas; iv) Motivación emocional en el conjunto de sus miembros; Incremento de la productividad;

Facilita la comprensión de las decisiones; y vii) Permite un mayor número de enfoques de un problema.

Además (Hellriegel, 2004) hace referencia a un nivel más como es:

ii) A nivel de Influencias culturales y de clientes. En las organizaciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. La inserción social de los trabajadores, o la medida en que se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella, afecta su motivación para proporcionar un buen servicio y su deseo de ser apreciados por sus clientes.

3.2.1.4 La comunicación en la motivación

Según (Reeve, 2010) sostiene que:

La comunicación es una de las herramientas más potentes para desarrollar la motivación en las implicaciones individuales, administrativas y organizacionales, quiero decir que todo el conjunto de aspectos ambientales que rodea a la persona, hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera., también es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana y es provechosa en prácticamente todas las esferas de la actividad humana.

Es crucial para el bienestar personal, para las relaciones íntimas, nos ayuda a superar situaciones delicadas, resolver conflictos, expresar sentimientos, defender nuestros intereses, evitar malas interpretaciones, etc.

3.2.3 La satisfacción laboral

Locke y Latham (1958), definieron la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Según Robbins (citado en García V., 2010):

Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (p. 3)

García (2010) hace referencia sobre los enfoques de:

a) Equidad (plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido) y b) Expectativas (considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor). Además, considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. (p. 3)

3.2.3.1 Los factores de satisfacción laboral

Hackman y Oldram (1976) sostienen que existe cinco “dimensiones centrales” como son:

a) **Variedad de habilidades**, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado; b) **Identidad de la tarea**, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible); c) **Significación de la tarea**, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras



personas en la organización inmediata o en el ambiente externo; d) **Autonomía**, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello y e) **Retroalimentación del puesto mismo**, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

De la variada revisión de literatura, se puede distinguir otros aspectos incidentes en la satisfacción:

- a) **Sistemas de recompensas justas.** El sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.
- b) **Satisfacción con el salario.** Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.
- c) **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.** Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización.

- d) **Condiciones favorables de trabajo.** A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.
- e) **Rendimiento de los Trabajadores.** (Robbins S. , 2004); hace referencia que en las décadas de los treinta, cuarenta y los cincuenta las opiniones en relación a la satisfacción producción se resumían a “un trabajador contento es un trabajador productivo”, otros estudios indican que la productividad lleva a la satisfacción, en estudios actuales se llegó a la conclusión de que la satisfacción estimula la productividad.
- f) **Rotación De Personal.** Para (Robbins S. , 2004) existe evidencia que indica que un moderador importante de la relación satisfacción rotación es el nivel de desempeño del empleado., el nivel de satisfacción es menos importante en la predicción de rotación.
- g) **Llegadas Tarde, Robos, Violencia.** Son efectos producidos por sentirse explotados, con trabajo excesivo y frustrado, o por las formas de agresión verbal o física en el trabajo.

3.2.3.2 La Insatisfacción laboral

Para Rusbult y Lowery (1985) existe cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: a) afán constructivo/destructivo y b) actividad/ pasividad, que se definen así:

- a) **Abandono**, La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia; b) **Expresión**, La

insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores; c) **Lealtad**, Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente y d) **Negligencia**, Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

Al respecto (Robbins S. , 2004) señala:

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad: conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Con frecuencia, tales trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales.

3.3 Definición de términos (marco conceptual)

- a) **Equidad**: “Complemento de valor de la justicia, pues el criterio que permite realizar la justicia en los casos particulares”.
- b) **Liderazgo**: “Influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo”.
- c) **Logro**: “Relación entre los resultados obtenidos en una evaluación y los objetivos planteados en la misma, dando cuenta del desempeño del objeto de evaluación, así como de la efectividad de este proceso”.

- d) **Necesidad:** “Es una sensación de carencia de un producto básico. Esta sensación de carencia puede ser física, psicológica, social o individual, que tienen todos los seres humanos independientemente de su raza, cultura, etc”.
- e) **Participación:** “Acción de involucrarse en el desarrollo de una actividad o proyecto. Es estar involucrado o desempeñar un papel en algo”.
- f) **Poder:** “Es la capacidad de un individuo o persona de persuadir, convencer, manejar y dirigir una o varias personas para que cumplan una función específica, o tarea asignada”.
- g) **Procedimiento:** “Es la forma metódica de hacer operaciones repetitivas. Forma o manera de hacer o desarrollar las fases sucesivas de un proceso”.
- h) **Responsabilidad:** “Es toda obligación exigible legalmente. Funciones o resultados que se le adjudican a un actor en virtud del papel o rol que juega en un proyecto o actividad”.
- i) **Satisfactores:** “Son motivadores y se relacionan con el contenido del trabajo”.
- j) **Valencia:** “Es la intensidad de la preferencia del individuo por un resultado”.

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó en la presente investigación es de carácter básica fundamental sustancial, al respecto, Pimienta y De la Orden (2012) señala que:

La investigación básica tiene como objetivo la búsqueda del conocimiento por el conocimiento mismo, sin considerar directamente sus posibles aplicaciones prácticas. Pretende ampliar y profundizar los conocimientos acerca de la realidad y, dado que el saber que está en construcción es un saber científico, se enfoca en la construcción de generalizaciones cada vez mayores (hipótesis, leyes, teorías). (p. 9)

Por otro lado, Pacheco y Cruz (2006) sostiene que el objetivo de la investigación básica:

Es generar un conocimiento encaminado a explicar y predecir la realidad, tanto natural como social; es decir, a descubrir y conocer las leyes que rigen esa realidad que se le presenta al hombre como un conjunto, muchas veces difuso y confuso, de fenómenos y hechos aparentemente aislados. (p. 44)

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es de carácter descriptivo correlacional. De acuerdo con, Hernández, Fernández, y Baptista (2010) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).



Asimismo, Hernández, Fernández, y Baptista (2010) afirma que el nivel de investigación correlacional:

Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p. 93)

4.2 Método y diseño de investigación

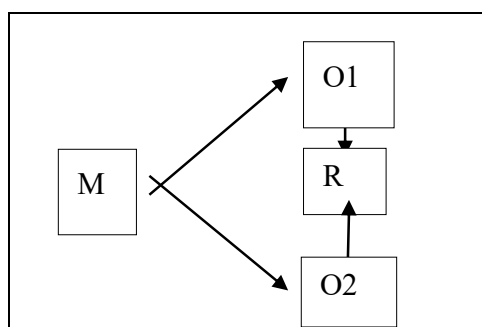
4.2.1 Método de investigación

El método de investigación que se desarrolló es deductivo, este “método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (Bernal, 2010, p.59).

4.2.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es descriptivo-correlacional, no experimental porque determinaremos y detallaremos las características de las variables, así como la correlación entre estas y sus implicancias entre ellas en forma teórica y empírica sin manipular las variables. Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2010) el diseño de investigación no experimental, “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo” (p.149)”. Por otra parte, de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2010) en la investigación transversal “se recolectan todos los datos en solo momento en un tiempo único” (p.151). Considerando las definiciones anteriores para el presente trabajo se usará el diseño no experimental y transversal.





Dónde:

M = Colaboradores Caja Rural Credinka agencia Abancay

O1 = Motivación

r = Relación entre O1 y O2

O2 = Satisfacción

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

4.3.2 Muestra

El estudio se ha desarrollado con una muestra no probabilística por conveniencia, centrándose en 32 colaboradores (promotores y analistas de créditos, de operación y comité de créditos) de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, integrada por personal ejecutiva, analistas de crédito, promotores de crédito, y de operaciones.

Ya que, Ochoa (2015) Señala que una muestra no probabilística por conveniencia:

Es una técnica comúnmente usada. Consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad

operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población. (p. 1)

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica de la recolección de datos

La encuesta es la técnica que se usó para recabar la información, en ese sentido según Bernal (2010) afirma que “es una de las técnicas de recolección de información más usadas (...) La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

4.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es el Cuestionario. Según Bernal, (2010) “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.194). Asimismo, Hernández, Fernández, y Baptista, (2010) afirman que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.217)

4.5 Procesamiento y análisis de datos

El Paquete estadístico para las ciencias sociales o SPSS. Contiene dos partes: “a) vista de variables (para definiciones de las variables y consecuentemente, de los datos) y b) vista de los datos (matriz de datos). La cual contiene comandos para operar en la parte superior”.

4.6 Análisis de confiabilidad del instrumento con Alfa Cronbach

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que: La evidencia de la validez de criterio se produce al correlacionar las puntuaciones de los participantes, obtenidas por medio del instrumento, con sus valores logrados en el criterio. Recordemos que una correlación implica asociar puntuaciones obtenidas por la muestra en dos o más variables. Además, constructo se obtiene mediante el análisis de factores.



Tal método nos indica cuántas dimensiones integran a una variable y qué ítems conforman cada dimensión. Los reactivos que no pertenezcan a una dimensión, quieren decir que están “aislados” y no miden lo mismo que los demás ítems, por tanto, deben eliminarse. también, se determina la confiabilidad (de 0 a 1) y se muestra la evidencia sobre la validez, si algunos ítems son problemáticos (no discriminan, no se vinculan a otros ítems, van en sentido contrario a toda la escala, no miden lo mismo, etc.), se eliminan de los cálculos (pero en el reporte de la investigación, se indica cuáles fueron descartados, las razones de ello y cómo alteran los resultados); posteriormente se vuelve a realizar el análisis descriptivo (distribución de frecuencias, medidas de tendencia central y de variabilidad, etcétera).(p. 298)

Tabla 2.

Instrumento, con sus valores logrados en el criterio

S	5	Siempre	MA	5	Muy alto
CS	4	Casi siempre	A	4	Alto
AV	3	A veces	M	3	Moderado
CN	2	Casi nunca	B	2	Bajo
N	1	Nunca	MB	1	Muy bajo

Nota. Valores según criterio

Como criterio general, George y Mallery (2003) “Sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach” (p. 231).

Coeficiente alfa >0.9 es excelente

Coeficiente alfa >0.8 es bueno

Coeficiente alfa >0.7 es aceptable

Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >0.5 es pobre

Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Tabla 3.

Coefficiente de fiabilidad de la variable: Motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,865	19

Nota. Elaboración propia con proceso estadístico SPSS versión 23.00.

De acuerdo al resultado obtenido con el estadístico de SPSS, el Alfa de Cronbach es 0.865, con un coeficiente de fiabilidad de **bueno**; por tanto, nuestro estudio “La motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay”, es **Fiable**, coincidente con la teoría antes mencionada.

Tabla 4.

Coefficiente de fiabilidad de la variable: Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,887	13

Nota. Elaboración propia con proceso estadístico SPSS versión 23.00, 2018.

De acuerdo al estadístico del SPSS mediante el Alfa de Cronbach donde el valor fue de 0.887, con un coeficiente de fiabilidad de **bueno**; el cual nos garantizara en nuestra investigación “La satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay”, es **Fiable**, coincidente con la teoría antes mencionada.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Diagnóstico situacional de la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

4.1.1 Caja Rural Credinka

Según (Garro P., 2018) señala:

Credinka fue constituida el 12 de febrero de 1994, iniciando operaciones el 02 de noviembre de ese mismo año, para dedicarse a la prestación de servicios micro financieros. Luego de 13 años de actividades desarrolladas principalmente en la Región Cusco, Credinka inició un importante proceso de expansión, contando hoy con 46 puntos de atención en 9 regiones del país, ubicados en la costa central, sierra central, el oriente y sur de Perú. En julio del 2012, la institución presentó su solicitud para la conversión a banco, la misma que fue modificada posteriormente a conversión a financiera, la cual se encuentra en proceso de evaluación en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

El Grupo Diviso adquirió 73% del accionariado de Financiera Nueva Visión en abril del 2014, la cual desarrolla sus actividades principalmente en la Región Arequipa, la misma que se integrará con Credinka, buscando consolidar sus operaciones en el sur del Perú. Credinka es una empresa de capitales nacionales privados. Al 31 de diciembre del 2018 con 152,518,157 acciones comunes suscritas y pagadas con un valor nominal por acción de S/ 1.00, siendo Diviso Grupo Financiero S.A. (antes NCF Inversiones S.A.) (82.34%), Danish Microfinance Partners K/S (8.24%), Mineras Junior NCF Fondos de Inversión 8.24%), otros propietarios (1.18%). En el aspecto de negocios, la Financiera enfoca sus operaciones en créditos de tipo: empresarial, personal, de consumo de libre disponibilidad vía convenio, hipotecarios bajo el Programa MiVivienda, cartas fianza (indirectos), y Mype. Por



el lado del pasivo ofrece depósitos a Plazo Fijo, de Ahorro, y de CTS; servicios de cobranza, y servicios de recaudación para universidades y colegios. Al ser parte del Grupo Diviso, también canaliza inversiones a través de Fondos Mutuos de Inversión en Valores con Diviso Fondos (empresa que forma parte del Grupo Diviso).

La cobertura geográfica de Credinka se incrementó como consecuencia de las fusiones con Financiera Nueva Visión (consolidación de la zona sur del Perú) y con CRAC Cajamarca inició expansión en el norte del país. Con el fin de realizar una adecuada supervisión comercial, Credinka: (i) cuenta con sedes de control regionales que abarcan trece regiones del Perú; (ii) incorporó Jefes Regionales y Supervisores Zonales (Dentro de la División de Negocios) en sus agencias; y (iii) reforzó las áreas involucradas en el proceso de colocaciones (Negocios, Recuperaciones y Captaciones), redefiniendo el perfil del personal, mejorando procesos y normativas internas. Los principales créditos que ofrece la Financiera están dirigidos a financiamiento de: activo fijo, capital de trabajo, agrícola y ganadero; dirigido a personas con dificultades para acceder a la banca tradicional. Al 31 de diciembre del 2018, Credinka contó con una cartera de créditos de micro y de pequeña empresa que representan 71.38% de la cartera total, la cartera de créditos no minoristas representó 10.07% del total, los créditos personales, otorgados básicamente a microempresarios (14.27%), y los créditos hipotecarios por 4.28%. (p. 3 - 6)

(Credinka, 2018) Durante el año se realizó un cambio en el Sistema Normativo de Credinka, realizando la capacitación a todo el personal de Negocios a nivel nacional, con la finalidad de brindar una mejor atención a nuestros clientes. Asimismo, además del proceso de inducción que se brinda al personal que recién ingresa a la Institución, se ha realizado visitas a todas las Agencias, brindando el reforzamiento en temas normativos y de atención al cliente.

Esta institución considera su mayor activo el talento humano, es por ello que la financiera en el año se ha enfocado en desarrollar procesos de capacitación que han permitido descubrir, potenciar y mejorar el desempeño de nuestros colaboradores



con la finalidad de agregar valor en todas las áreas de la financiera conformando un agradable ambiente de trabajo que se ve reflejado en la atención personalizada que brindamos a nuestros clientes actuales y potenciales. Al final del año, financiera Credinka contó con 1,153 colaboradores a nivel nacional (51.5% personal masculino y un 48.5% personal femenino). Actualmente contamos con colaboradores de todas las edades, sin embargo, es importante recalcar que la mayor parte de ellos cuentan con edades que oscilan de 30 a 40 años (44.93%), seguido con otro gran grupo de colaboradores con el rango de edad desde los 19 a 29 años (41.11%), manteniendo el promedio de edad de 32 años de nuestro personal.

4.1.1.1 Caja Rural Credinka Agencia Abancay

Haciendo una revisión bibliográfica sobre la terminología adecuada del trabajador en la organización, en los últimos tiempos el área de recursos humanos da un giro de nuevo paradigma de actuación, buscando un cambio, un nuevo papel mucho más estratégica y creadora de resultados positivos para la organización y una nueva mentalidad, un perfil renovado en el área laboral.

El término “**colaborador**” **fortalece** a las personas por tener una dimensión humana más allá de la simple utilización de sus capacidades físicas y mentales, también lo actitudinal se incluye en las competencias el componente relacional con el propósito de comprender. Además, se trata de personas que aportan de manera integral (trabajo en equipo).

De acuerdo a la información recabada de revisión documental y la aplicación del cuestionario como instrumento a los colaboradores de Credinka, en el 2018 contaba con 32 colaboradores distribuidos en diferentes áreas de trabajo que se resumen en las principales operaciones financieras de captación y colocación de dineros a nivel del distrito de Abancay. El mismo que se detalla:

a) Área Laboral

Por la misma naturaleza de las actividades financieras cotidianas y la organización estructural y funcional de la institución, los colaboradores están organizados por áreas de trabajo para cumplir con las responsabilidades encomendadas. La tabla 1 y figura 2 propicia indicar; el 38% de los colaboradores están concentrados en el área de plataforma de créditos, el 31% en operaciones, 19% con promotores de crédito y el 12% ejecutivos.

Tabla 5

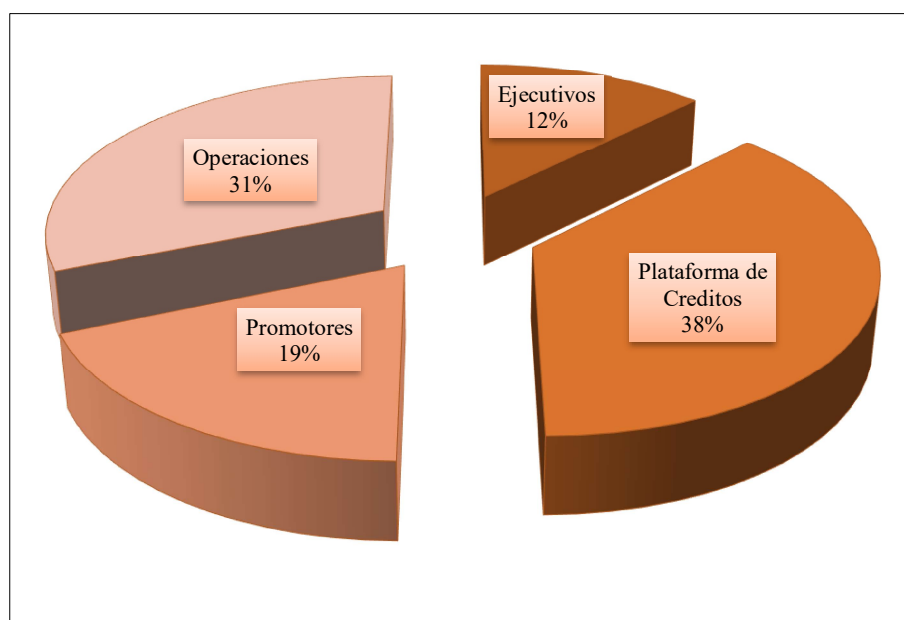
Área laboral colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

Ejecutivos	4	12.5%
Plataforma de créditos	12	37.5%
Promotores	6	18.8%
Operaciones	10	31.3%

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 1

Área de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

b) Cargo Laboral

De la distribución de colaboradores en las diferentes áreas, se puede deducir en la tabla 4 y figura 3, que el 12.5% ocupan los cargos de Administradores y jefes de operaciones, el 37% son analistas de créditos, el 19% promotores de créditos, y el 31% auxiliar de operaciones. Se puede corroborar que los cargos en los puestos de trabajo responden claramente a las principales actividades financieras que ha venido desarrollando Credinka, enfatizando las operaciones de colocación, donde existe un considerable número de colaboradores secundando a las captaciones

Tabla 6

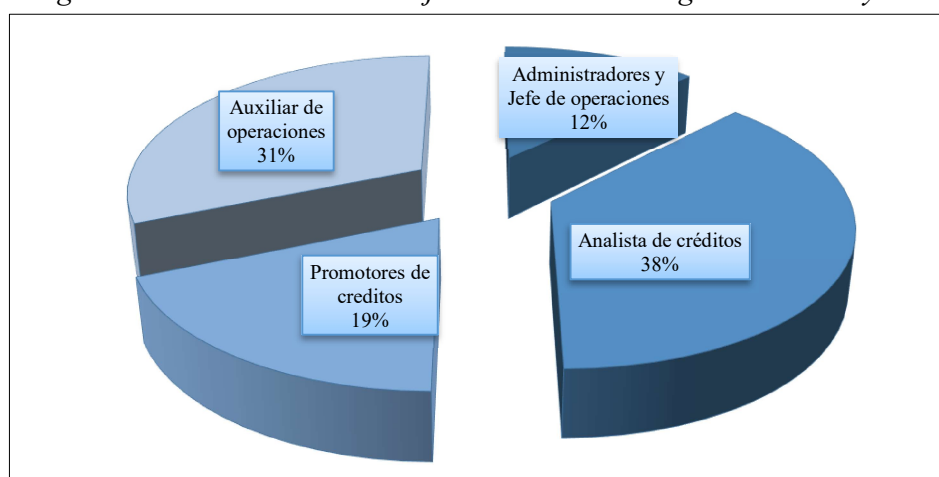
Cargo de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

Administradores y Jefes de operaciones	4	12.5%
Analista de créditos	12	37.5%
Promotores de créditos	6	18.8%
Auxiliar de operaciones	10	31.3%

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 2

Cargo de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018.

c) Género

Dentro del lineamiento de la equidad de género, relativo a los comportamientos, las funciones, las oportunidades, la valoración y las relaciones entre hombres y mujeres, Credinka ha venido equilibrando sus colaboradores, el mismo que se refleja en la tabla 5 y figura 4, donde el 53% son mujeres y el resto 47% varones

Tabla 7

Género de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia

Abancay

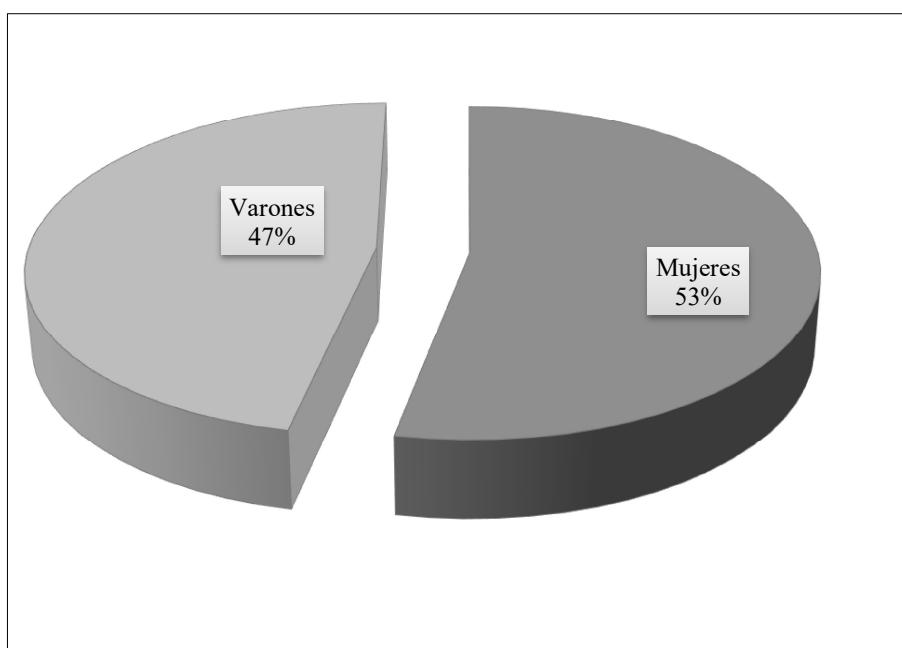
Mujeres	17	53.1%
Varones	15	46.9%

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 3

Género de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia

Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

d) Edad

La edad laboral de los colaboradores de la institución se puede observar en la tabla 6 y figura 5, una mayoría 56% de los colaboradores fluctúa entre las edades de 31 a 35 años, el 31% con más de 35 años y 13% con menos de 30 años. Es decir que un buen número de colaboradores han venido laborando por buen tiempo en la institución.

Tabla 8

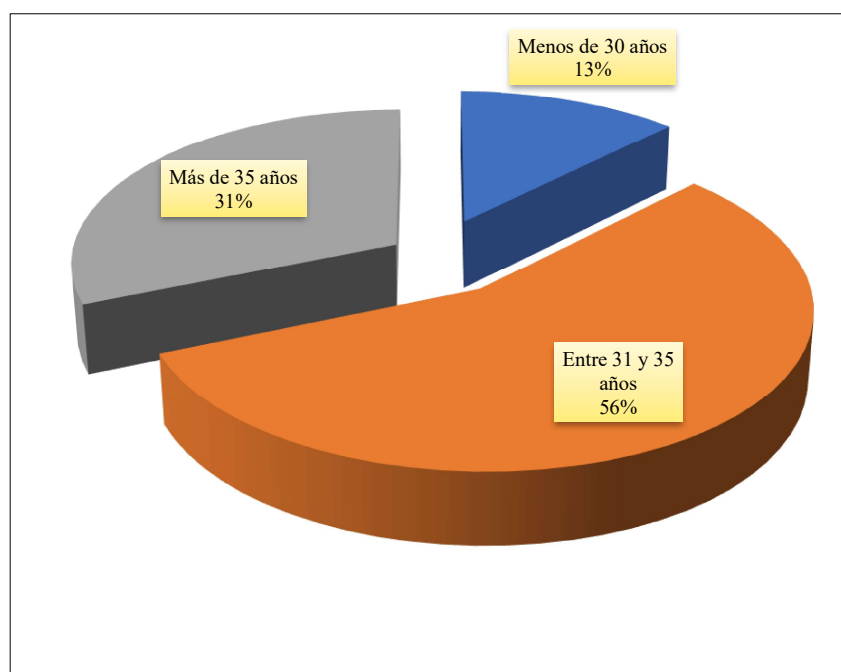
Edad de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

Menos de 30 años	4	12.5%
Entre 31 y 35 años	18	56.3%
Más de 35 años	10	31.3%

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 4

Edad de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

e) Tiempo de trabajo

Sobre esta cuestión la tabla 7 y figura 6 muestra, el 47% han tenido una permanencia laboral con más de 03 años, el 34% entre 02 a 03 años y el 19% con menos de 01 años en la institución.

Tabla 9

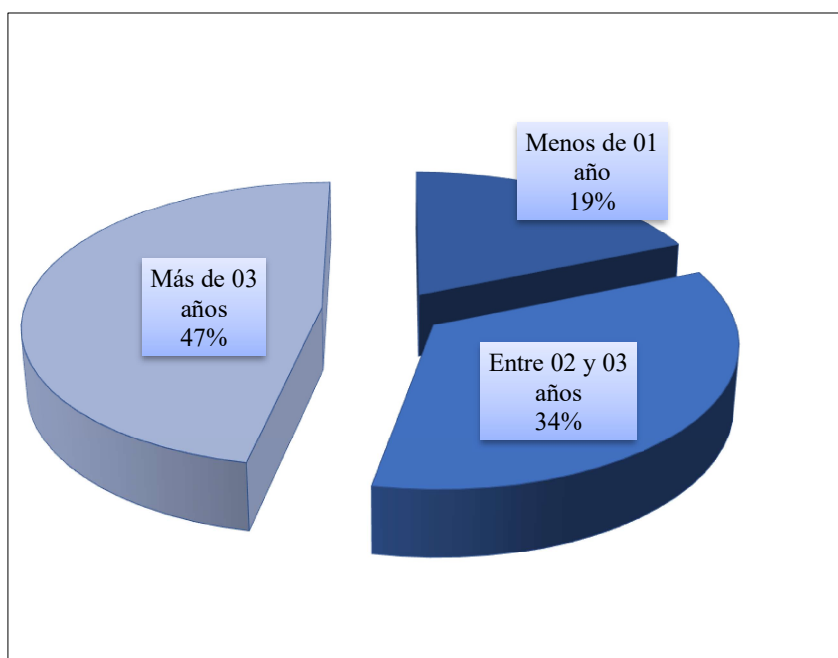
Tiempo de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

Menos de 01 año	6	18.8%
Entre 02 y 03 años	11	34.4%
Más de 03 años	15	46.9%

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 5

Tiempo de colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

4.1.2 Motivación

La promoción de altos niveles de motivación en el desempeño laboral es un asunto organizacional significativo en la conducción organizacional. Es decir, que muchos directivos, así como estudiosos tienen la necesidad de entender y explicar la motivación como una forma de fomentar la productividad de sus empleados.

Para conocer esta realidad en la Caja Rural Credinka agencia Abancay se recurre a la tabla 8 y figura 7, el 68.8% de los colaboradores manifestaron que “casi siempre” se ha venido fomentando la motivación en sus diferentes formas y niveles laborales, el 18.8% “a veces”.

Por la característica del negocio financiero, las formas de motivación se han venido plasmando en: las no pecuniarias a través de promociones de mejores puestos de trabajo, estímulos de méritos y logros de niveles de desempeño, los pecuniarios, por el cumplimiento de metas de colocación de créditos en tiempos establecidos.

Para acentuar la motivación en los colaboradores, se han tomado en consideración aspectos como las estimulaciones innovadas, los valores y expectativas involucradas, los factores individuales, colectivos y sociales, y las comunicaciones a través de la información y responsabilidad asumida.

Tabla 10

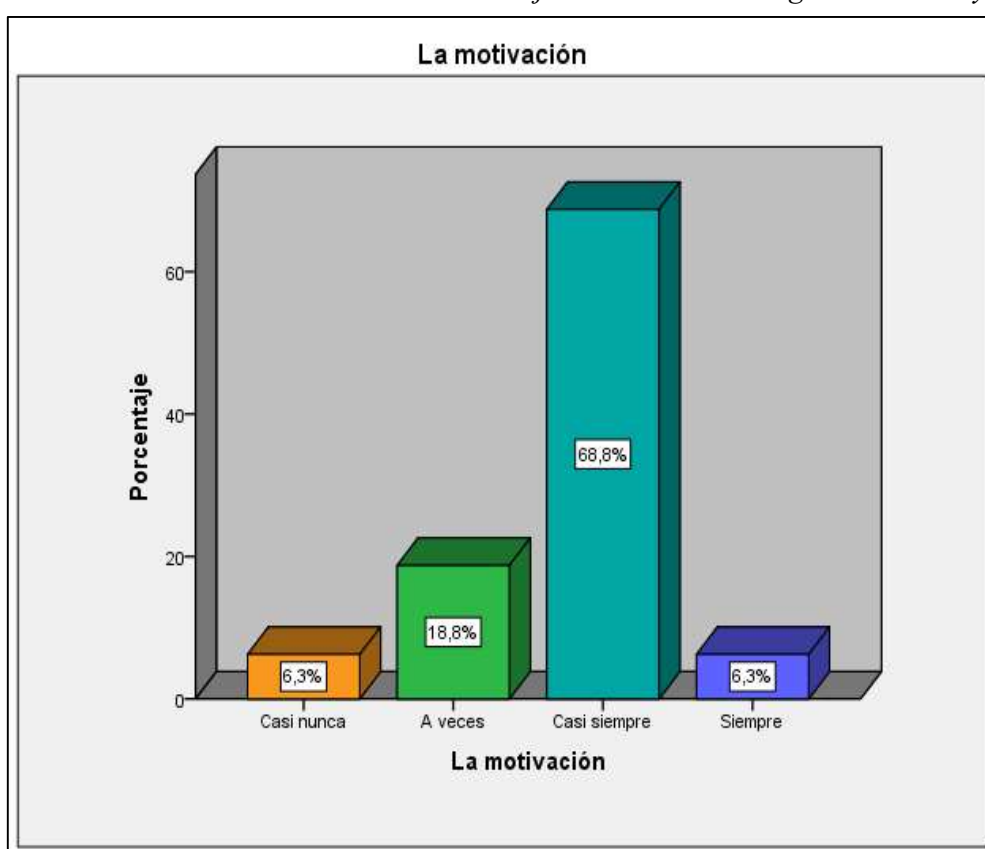
Motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,3	6,3
	A veces	6	18,8	18,8	25,0
	Casi siempre	22	68,8	68,8	93,8
	Siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 6

Motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018.

4.1.2.1 Modelos de motivación

Partiendo de la teoría de la equidad de Adams & Otros, que la motivación, desempeño y satisfacción de un colaborador depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas.

Esta situación en la Caja Rural Credinka agencia Abancay, se muestra en la tabla 9 y figura 8, donde el 71,9% han señalado “Del refuerzo” ha surgido la iniciativa institucional de suministrar algunos modelos de motivación, el 25% “Equidad” la institución ha ofertado. Para considerar viable la propuesta del modelo motivacional, se han analizado los beneficios institucionales, así como de los colaboradores por asumir otras

responsabilidades que enmarquen eficiencia personal, grupal e institucional.

a) Motivaciones contemporáneas

De las teorías motivacionales referenciadas en el marco teórico han referido utilizar los más apropiados posibles y que contribuyan a un mejor rendimiento laboral.

Partiendo de la proposición de que la entidad busca la mayor rentabilidad posible en cada operación financiera, con mucha particularidad en las colocaciones de crédito, y del colaborador por lograr mejores ingresos, se han justificado en los siguientes:

- La intención de **alcanzar una meta** es una fuente básica de motivación para el colaborador;
- **En la equidad o justo equilibrio**, entre la institución y el colaborador (relación insumo - beneficio) tienen los objetivos definidos;
- **De refuerzo**, cuando los ejecutivos tratan de influir en el comportamiento de los colaboradores mediante formas de incentivo en el trabajo; y
- **De la eficacia personal**, referida a la persuasión que ha mostrado el colaborador y de ser capaz de llevar a cabo una tarea o responsabilidad asumida. Es decir, la eficacia personal viene logrando a través de inteligencia, meticulosidad y estabilidad emocional. Judge (2007).

Tabla 11

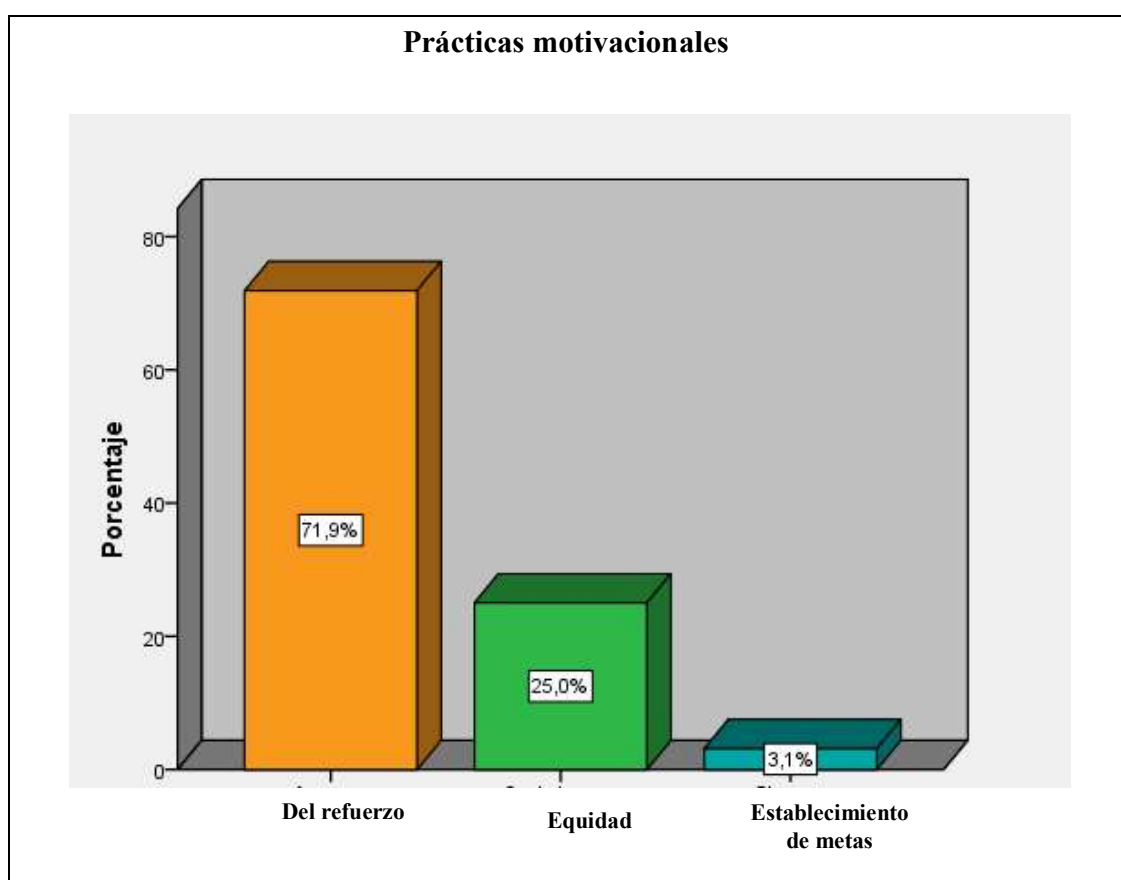
Modelos de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De refuerzo	23	71,9	71,9	71,9
	Equidad	8	25,0	25,0	96,9
	Establecimiento de metas	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Realización propia en base a información de datos de encuesta 2018

Figura 7

Prácticas motivacionales de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018.

4.1.2.2 Tipos de motivación

En la Caja Rural Credinka agencia Abancay, la implementación de los tipos de motivación para la consecución de la satisfacción laboral se observa en la tabla 10 y figura 9, un 53,1% de los colaboradores han declarado que “Afiliación” el trabajo se ha venido desarrollando y de forma paulatina con los tipos: extrínseca, intrínseca y de logro, los mismos que daban aliento a lograr las metas establecidas por la entidad, el 25% indicaban “Logro” y el 12,5% “Poder”.

Es entonces, para el logro de los objetivos institucionales direccionado al acertado desempeño y satisfacción, se ha venido acentuado en la actitud de las personas que realizan el trabajo, para ello se recurrido a conocer las necesidades del colaborador por satisfacer (Teoría de Maslow), así como suministrar un tipo de motivación. Para el presente estudio se ha considerado dos tipos de motivación:

- A. Valores y expectativas de Petri y Govem (2006) con motivación:
 - a. **Extrínseca**, el colaborador ha desarrollado el trabajo desde un inicio buscando alguna recompensa o reconocimiento, y muchas veces como medio de subsistencia y bienestar social.
 - b. **Intrínseca**, el colaborador se siente realizado con el trabajo, satisfecho y su compromiso queda abierto por seguir mejorando sus capacidades.
 - c. **Transitiva**, el rendimiento del trabajo está en base al trabajo en grupo con sus compañeros, fomentando y circulando la motivación con los demás.
 - d. **Trascendente**, el colaborador demuestra liderazgo y contagia a los demás para potenciar su rendimiento y satisfacción.

- B. **Estímulos motivaciones.** Todo aquel estímulo emocional que lleva a actuar de alguna forma. (Mc Clelland, 1989).
- De logro,** La motivación por trabajar en el colaborador surge de la necesidad y estima personal de crecer laboralmente
 - De afiliación,** que nace de la necesidad de unirse al grupo de trabajo y sentirse juntos con sus compañeros, buscando un ambiente agradable y colaborativo.
 - De poder,** que brota de la necesidad de influir y ser mejor que los demás, buscando prestigio personal ante los demás.
 - De competencia,** que surge por la responsabilidad personal, distinguirse por intentar hacer bien las cosas y metas, más allá de los premios que ofrezca la institución.

Tabla 12.

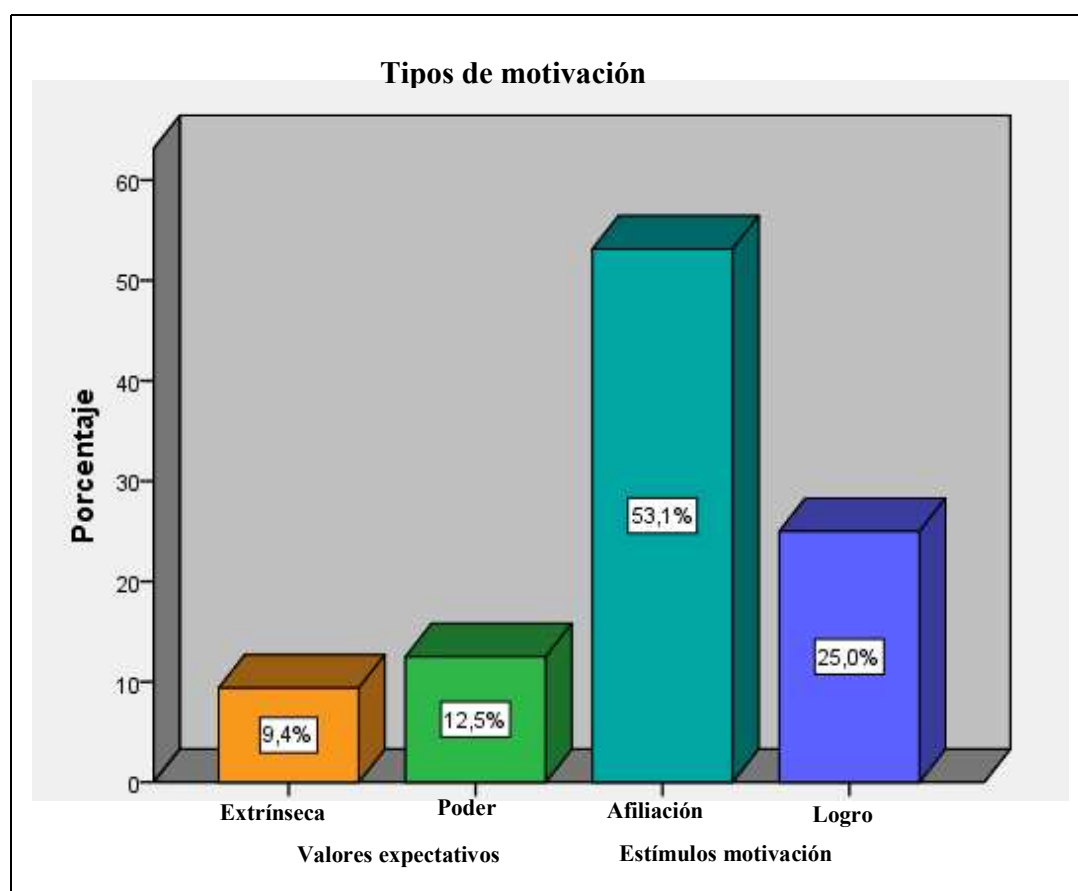
Tipos de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Extrínseca	3	9,4	9,4	9,4
	Poder	4	12,5	12,5	21,9
	Afiliación	17	53,1	53,1	75,0
	Logro	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 8

Tipos de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

4.1.2.3 Factores de motivación

En una organización la motivación de cada trabajador depende de una serie de factores que le animan o conducen a esforzarse al tope máximo en su empleo. Ello está supeditado a elementos como la personalidad, los valores personales o las experiencias pasadas de cada individuo, cada circunstancia afectará de alguna medida.

En la Caja Rural Credinka agencia Abancay, esta realidad se visualiza en la tabla 11 y figura 10, el 46,9% de los colaboradores han manifestado que el trabajo “factor colectivo” estaba condicionado en la intervención de algunos factores de motivación como la: recompensa económica, satisfacción

personal, flexibilidad, y reconocimiento social, entre otros, el 28,1% “factor individual” y el 15,6% “condición de trabajo”. Para el estudio se ha clasificado en dos principales factores:

A. Material y social de motivación:

- a. Para lograr un eficiente trabajo, utilizan sus habilidades y destrezas (mentalmente interesantes), así como busca la variedad de tareas evitando la monotonía.
- b. Percibe un justo sistema de pago y satisfacción por el derroche de habilidades (recompensas y premios equitativos) acorde a las exigencias del trabajo cumplido.
- c. En el cumplimiento del trabajo busca un ambiente laboral que le facilite agrado personal y buen rendimiento (Condiciones de trabajo favorables), con seguridad y sin exposición a peligros.
- d. En el desenvolvimiento del trabajo gusta de la interacción social con el jefe y los compañeros de trabajo (apoyo de compañeros), para enlazar la buena amistad y aumentar la satisfacción.

B. Individual y colectivo

- a. El trabajo en equipo del colaborador trasciende en la motivación de carácter **personal** y **colectiva** con los colaboradores de trabajo, a la vez facilita el logro de los objetivos de la institución.
- e. La **cultura social** entre los colaboradores y clientes es motivante para proporcionar un buen servicio y sentir identificación con la institución.

Por las características del negocio o actividad al que se dedica la Institución, los colaboradores se ven involucrados a realizar desprendimientos colectivos,

particularmente en cuanto concierne a las operaciones de colocación de créditos, donde interactúan entre compañeros y clientes.

Tabla 13

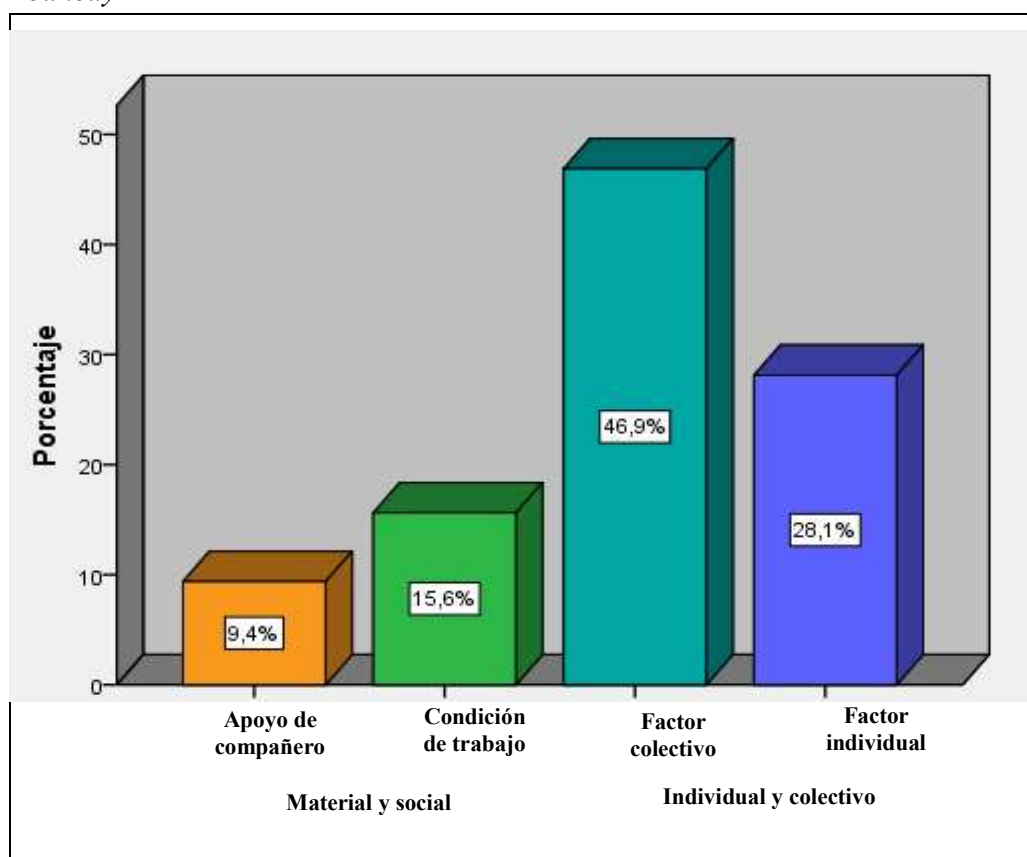
Factores de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Apoyo de compañero	3	9,4	9,4	9,4
	Condición de trabajo	5	15,6	15,6	25,0
	Factor colectivo	15	46,9	46,9	71,9
	Factor individual	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 9

Factores de motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

4.1.2.4 Comunicación en la motivación

De la condición que la motivación consciente se convierte en una herramienta que ayuda a conseguir el objetivo de motivar a nuestro equipo. O sea, cuando las personas, después de recibir algunos estímulos, conducen sus esfuerzos y comportamientos a lograr un objetivo de la institución; donde el rol de la comunicación se convierte en uno de los pilares básicos donde descansa cualquier tipo de relación humana o interrelación viva en la organización.

Al respecto para tener una suficiente idea en la Caja Rural Credinka agencia Abancay, se recurre a la tabla 12 y figura 11, donde se observa que el 75% de los encuestados han señalado que “información”, el 12,5% “agenda de trabajo” y el 12,5% “responsabilidad” la comunicación ha sido de repente una herramienta de intermediación para fortalecer el proceso de motivación en la institución, pero que si se ha venido practicando y promoviendo como estrategia de integración.

A. Información, agenda diaria y responsabilidad

Recalcando lo señalado por (Reeve, 2010) se consideran tres aspectos fundamentales en la comunicación: El manejo de **información** es limitado no se tiene conocimiento sobre los rendimientos personales divididas de áreas de trabajo, equipos de colaboradores, modificaciones en las metas, entre otros.

Es todavía restringido el uso de la **agenda diaria de trabajo** que certifique diferenciar las actividades por orden de importancia, así como las actividades a mejorar en cada ciclo de operaciones.

La asignación de **responsabilidades** encausadas de forma ascendente de forma tal que admita estimular las capacidades del colaborador en los trabajos en equipo e ir creciendo paulatinamente en el rol de conductor de equipo.

Tabla 14.

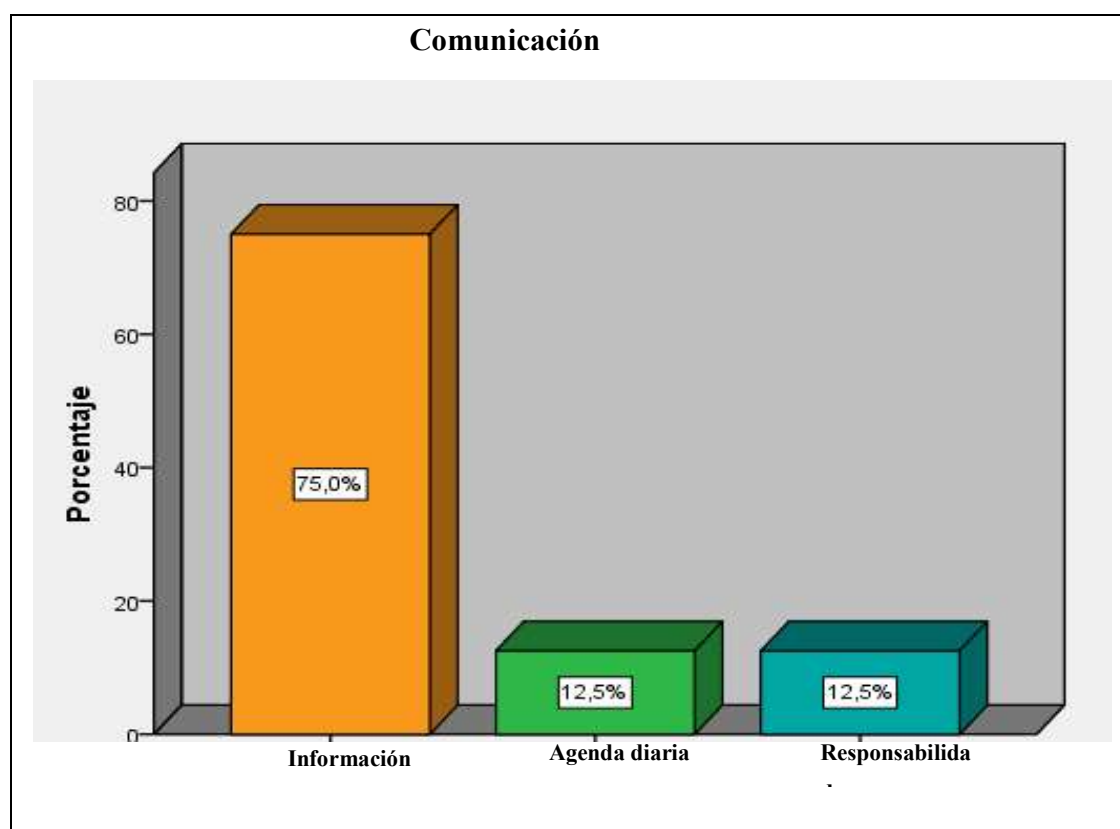
Comunicación en la motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Información	24	75,0	75,0	75,0
	Agenda de trabajo	4	12,5	12,5	87,5
	Responsabilidad	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 10

Comunicación en la motivación de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

4.1.3 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral comprendida como el grado de conformidad del colaborador respecto a las condiciones económicas, su entorno y las condiciones de trabajo, y que está directamente relacionada con los propósitos organizacionales, la calidad del trabajo y los niveles de sostenibilidad productiva y rentable.

De forma particular, este escenario en la Caja Rural Credinka agencia Abancay, se observa en la tabla 13 y figura 12, el 50% de los colaboradores han señalado que es “moderado” el nivel de satisfacción laboral en relación a la motivación que se ha venido incorporando, mientras el 40.6% indicaron “alto” y un infimo 9,4% “bajo”. Esta satisfacción laboral se puede traducir en el cumplimiento de las metas establecidas en cuanto corresponde a la colocación de créditos de forma mensual beneficiando con las primas o incentivos materiales.

De forma generalizada se puede aseverar, que todas las empresas quieren ser más productivas y competitivas, lo implica que se tendrá que diseñar y planificar políticas y estrategias destinadas a conseguir un alto grado de satisfacción en los trabajadores de la organización.

Así como que los colaboradores tienden a preferir o buscar puestos que les brinden muchas oportunidades de aplicar sus cualidades y destrezas, y ofrezcan libertad individual, tareas y retos intelectuales en la vida laboral.

Tabla 15

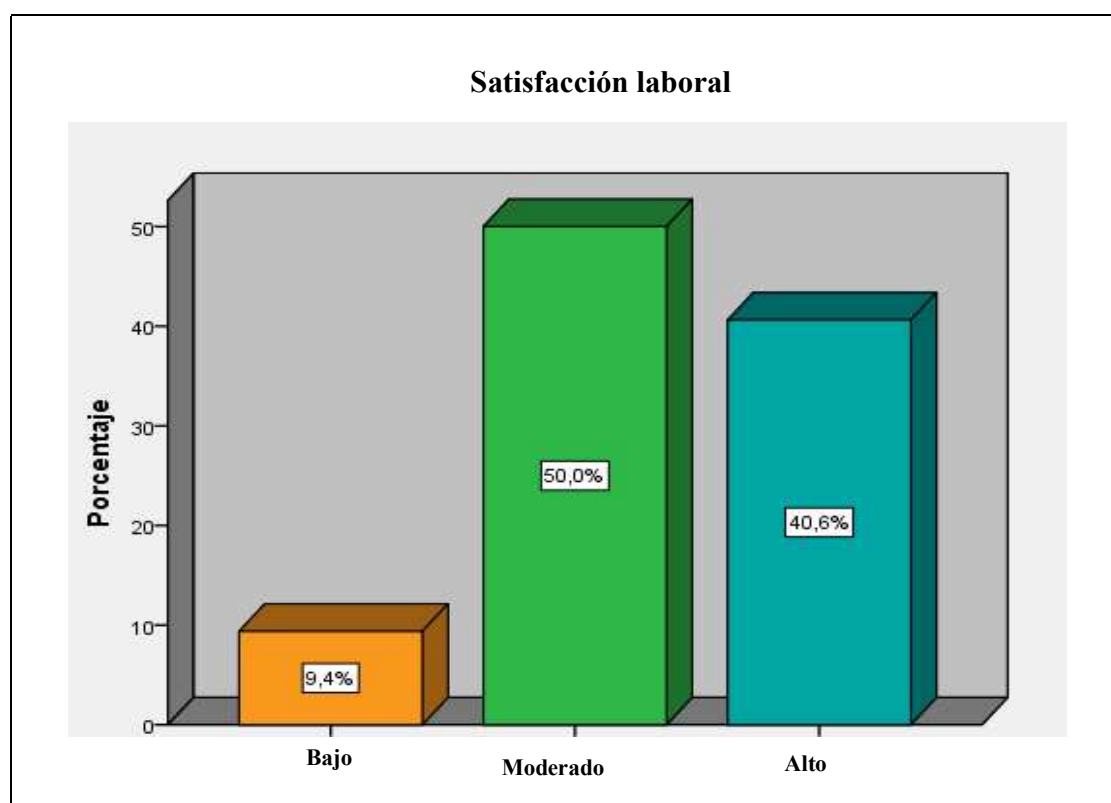
Satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	9,4	9,4	9,4
	Moderado	16	50,0	50,0	59,4
	Alto	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 11

Satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018.

4.1.3.1 Factores de la satisfacción

La satisfacción laboral del trabajador en el indicado puesto de trabajo es el resultado de una combinación de factores, y la retribución remunerativa es sólo uno de estos factores. La institución para mejorar la satisfacción laboral es asegurarse de que el ambiente de trabajo sea favorable, que la cultura organizacional sea abierta y que los colaboradores tengan los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas que les fueron asignadas.

En la Caja Rural Credinka agencia Abancay, esta situación se puede apreciar en la tabla 14 y figura 13, el 46,9% de los colaboradores han manifestado que es “moderado” el nivel de aplicación de los factores de motivación traducidas en las dimensiones centrales e incidencias en el trabajo, el 43,8% indicaron “alto” y un pequeño 9,4% “bajo”. La institución

micro financiera tiene un mecanismo específico para evaluar el desempeño de los colaboradores y ofrecer incentivos salariales a los mejores.

A. Dimensiones centrales, descompuestas en factores:

- a. El nivel de uso de diferentes habilidades y talentos que hace el colaborador en la realización de su trabajo (variedad de habilidades).
- b. El nivel de ejecución de la tarea del colaborador desde el inicio hasta el final en su puesto de trabajo (Identidad de la tarea).
- c. El nivel de impacto que tiene su puesto de trabajo del colaborador relacionado a su vida personal o de sus compañeros de equipo (Significación de la tarea).
- d. El nivel de libertad, independencia y discreción que goza el colaborador de su puesto de trabajo (Autonomía).
- e. El nivel de obtención de información clara y directa acerca de la efectividad y desempeño en su puesto de trabajo (Retroalimentación).

B. Condiciones de trabajo

- a. El nivel de aplicación del sistema de salarios y políticas de ascensos es alto en la satisfacción laboral de los colaboradores (sistema de recompensas justas).
- b. El nivel de los sueldos, incentivos y gratificaciones del colaborador como compensación que recibe a cambio de su despliegue laboral es alto en la satisfacción (satisfacción con el salario).

- c. El nivel del ambiente de trabajo donde realiza sus actividades facilita comodidad y mejor desempeño, es moderado en la creación de satisfacción (Condiciones favorables de trabajo).
- d. El nivel de apoyo de sus compañeros de trabajo, así como la supervisión de su jefe inmediato, es moderado en relación a la satisfacción laboral.
- e. El nivel de productividad y desempeño de sus compañeros de trabajo de la institución, es moderado en el estímulo de la satisfacción laboral (Rendimiento de trabajadores).
- f. El nivel de la política de rotación de personal de los colaboradores es bajo en relación a la satisfacción laboral.

Tabla 16

Factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural

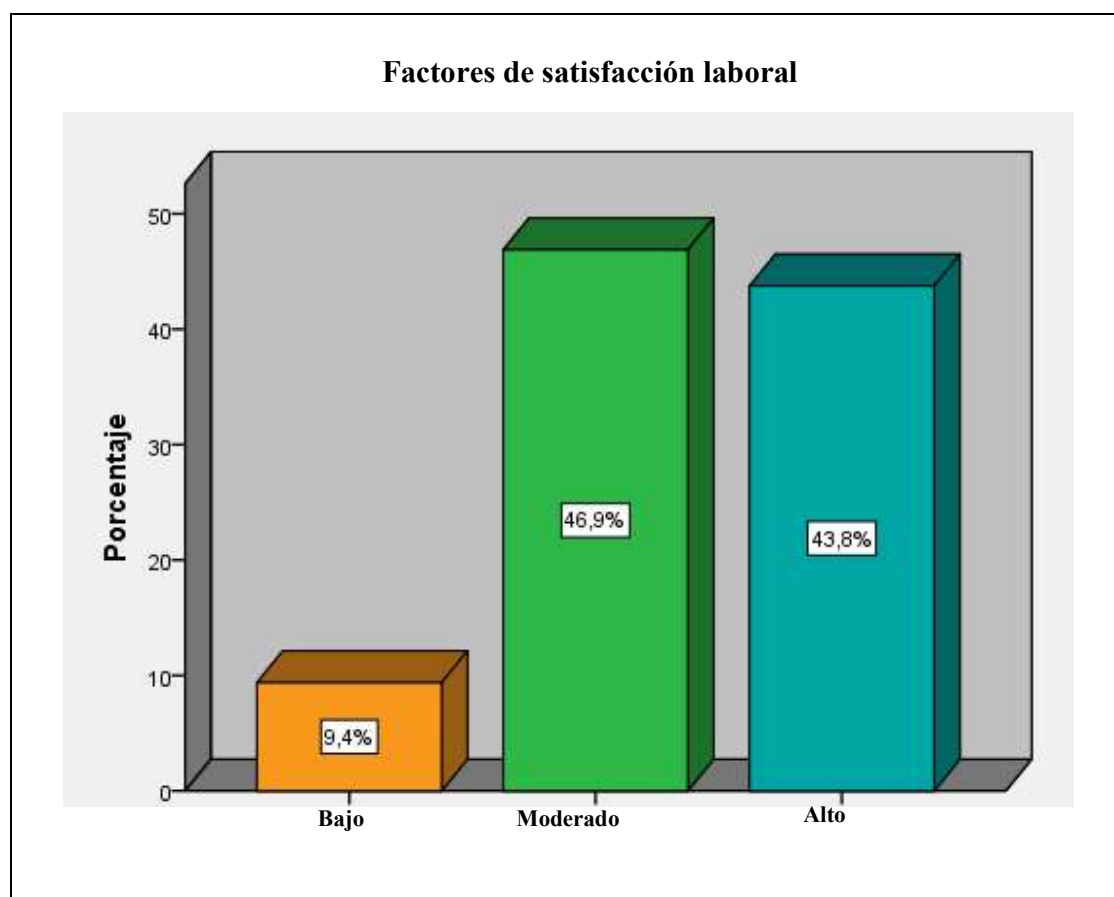
Credinka Agencia Abancay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	9,4	9,4	9,4
	Moderado	15	46,9	46,9	56,3
	Alto	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 12

*Factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka
Agencia Abancay*

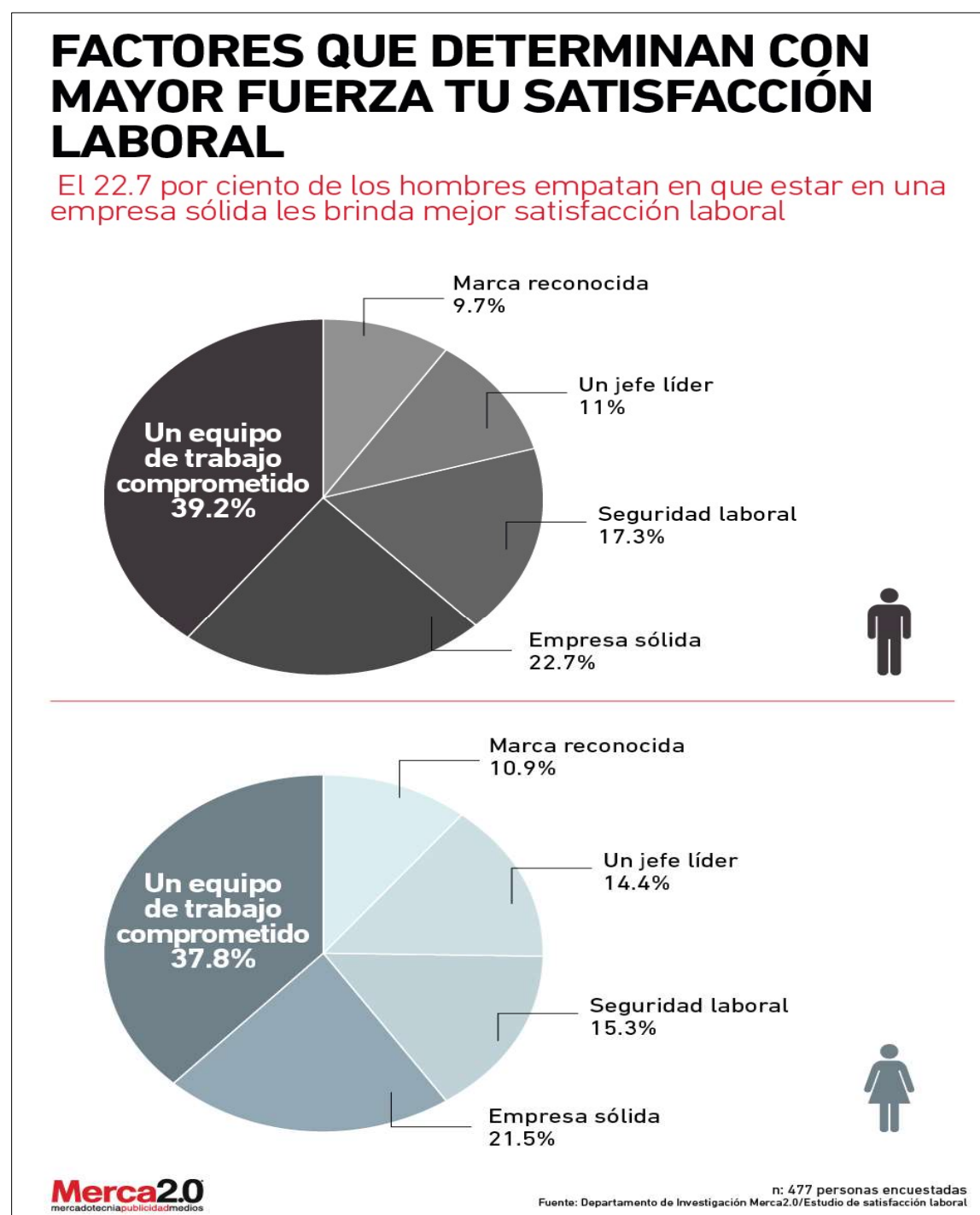


Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018.

Según el estudio “Satisfacción laboral” elaborado por el Departamento de Investigación de Merca2.01 encontró resultados donde el 22 % de los encuestados señalan que tener una empresa sólida. Pero, un equipo comprometido es aún más relevante, pues cuenta con el 39.2 % de los hombres y el 37.8 % de las mujeres. Vale la pena considerar que el tema se hace aún más relevante cuando en México se laboran 48 horas en promedio a la semana. Posterior está la seguridad laboral con el 17.3 % de los hombres y el 15.3 % de las mujeres.

Figura 13

Factores que determinan con fuerza tu satisfacción laboral.



Nota. Mesa editorial Merca 2.0 Satisfacción laboral ¿qué factores la impulsan? 2016.

4.1.3.2 Evaluación del desempeño

Tomando en cuenta que además de la evaluación integral de la satisfacción laboral es trascendente indagar las causas que provocan la insatisfacción, es decir, saber qué variables o dimensiones esenciales se consideran críticas o afectadas, para que las acciones o planes de mejora vayan direccionadas hacia ellas, lo que va a ocasionar realizar el análisis de los factores (variables) o dimensiones asociadas para tal fin.

A. Nivel de desempeño

Este entorno en la Caja Rural Credinka agencia Abancay se muestra en la tabla 15 y figura 15, donde el 50 % de los colaboradores han indicado que es “moderado” el nivel de desempeño mostrado en las labores desarrolladas, el 43,8% señalaron “alto” dicho desempeño y el pequeño 6.3% “bajo”.

La evaluación del desempeño en la institución financiera está tipificada de forma cotidiana en el cumplimiento de metas diarias y mensuales en la captación de clientes o colocación de créditos, es entonces que coincide fluctuar el nivel de desempeño del colaborador desde “moderado” hasta “alto”. A ello se adiciona la estimulación de los factores y tipos de motivación inyectadas en el desarrollo de las actividades financieras.

Tabla 17

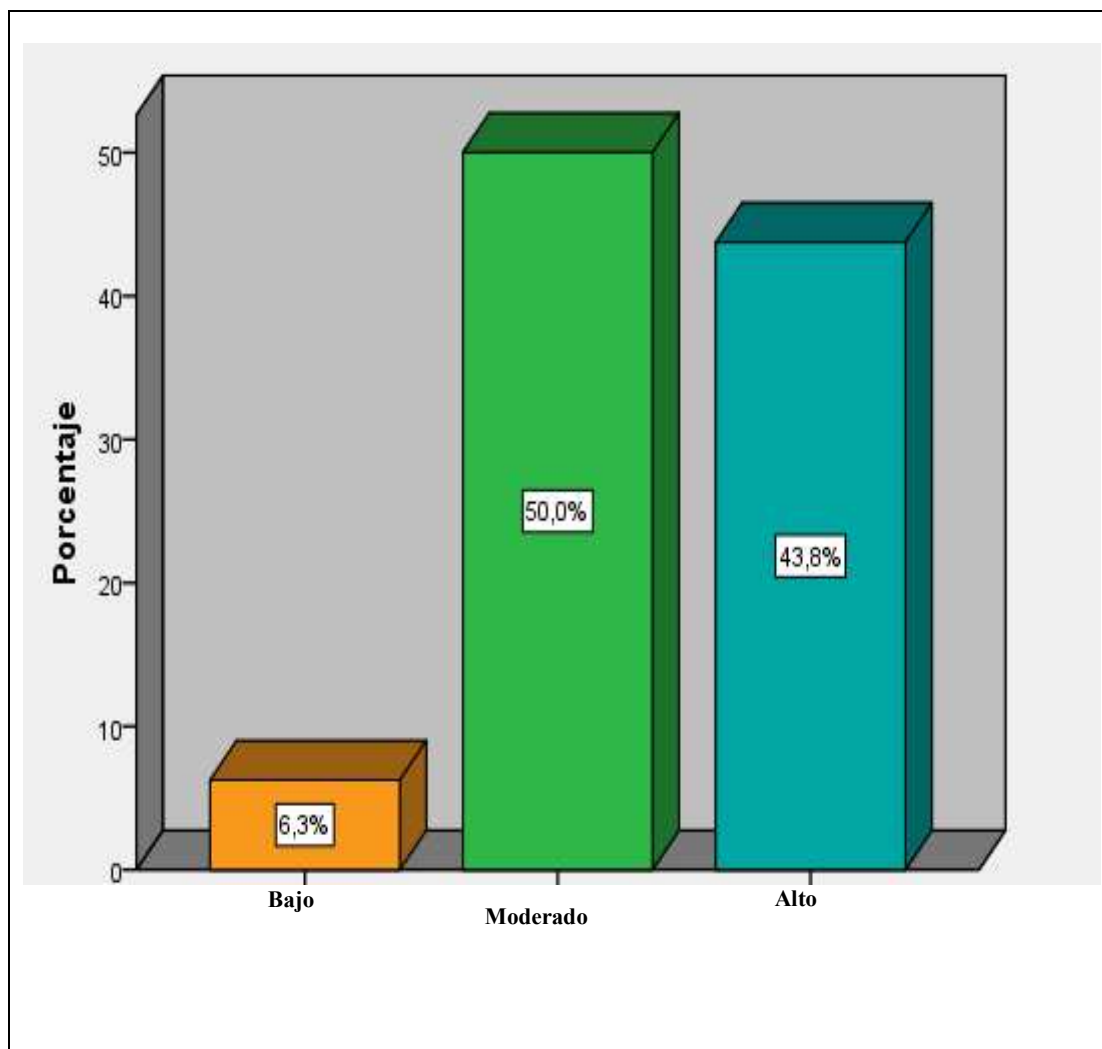
Evaluación de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka Agencia Abancay

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,3	6,3	6,3
	Moderado	16	50,0	50,0	56,3
	Alto	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

Figura 14

*Evaluación de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka
Agencia Abancay*



Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

4.1.4 Prueba de hipótesis

4.1.4.1 Hipótesis general

Ho: La motivación no se relaciona de manera paulatina con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017.

Ha: La motivación se relaciona de manera paulatina con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017.

Tabla 18

Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,482 ^a	6	0,041
Razón de verosimilitud	14,965	6	0,021
Asociación lineal por lineal	7,266	1	0,007
N de casos válidos	32		

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

a) Nivel de significancia

De la tabla 16 se enfatiza el nivel de **Significación asintótica. (Bilateral) = 0,041** mostrando que es menor a 0.05 (5%) confirmando que es significativa la relación entre las variables en contraste.

b) Región crítica o decisión

De acuerdo a lo verificado en el nivel de significancia se decide el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), por lo tanto, con un nivel confianza del 95% se puede afirmar que, La motivación se relaciona de manera paulatina con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017. Igualmente, de acuerdo al baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,212 lo que afirma señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y baja entre las variables en contraste.

4.1.4.2 Hipótesis específicas

Hipótesis 1

HS₀₁: La práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, no es progresiva.

HS_{a1}: La práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es progresiva.

Tabla 19.

Prueba de hipótesis de t-Student para una muestra única.

Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	de la diferencia	
					Inferior	Superior
La motivación	31,566	31	0,000	3,750	3,51	3,99

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

a. Nivel de significancia

De la tabla 17 se enfatiza el nivel de significación asintótica. (Bilateral) = 0,000 mostrando que es menor a 0.05 (5%) confirmando que es significativa la relación entre las variables en contraste.

b. Región crítica o decisión

De acuerdo a lo verificado en el nivel de significancia se decide el rechazo de la hipótesis nula (HS₀₁) y se acepta la hipótesis alterna (HS_{a1}), por lo tanto, con un nivel confianza del 95% se puede afirmar que, La práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es progresiva.

Hipótesis 2

HSo2: Los tipos de motivación más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, no son de Extrínseca, Intrínseca y de logro.

HSa2: Los tipos de motivación más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son de Extrínseca, Intrínseca y de logro.

Tabla 20

Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,598 ^a	6	0,003
Razón de verosimilitud	19,454	6	0,003
Asociación lineal por lineal	9,343	1	0,002
N de casos válidos	32		

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

a) Nivel de significancia

De la tabla 18 se enfatiza el nivel de Significación asintótica. (Bilateral) = 0,003 mostrando que es menor a 0.05 (5%) confirmando que es significativa la relación entre las variables en contraste.

b) Región crítica o decisión

De acuerdo a lo verificado en el nivel de significancia se decide el rechazo de la hipótesis nula (HSo2) y se acepta la hipótesis alterna (HSa2), por lo tanto, con un nivel confianza del 95% se puede afirmar que, Los tipos de motivación más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son de Extrínseca, Intrínseca y de logro.

Hipótesis 3

HS03: Los factores motivadores más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, no son el material y social.

HSa3: Los factores motivadores más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son el material y social.

Tabla 21

Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,192 ^a	6	0,040
Razón de verosimilitud	15,482	6	0,017
Asociación lineal por lineal	4,084	1	0,043
N de casos válidos	32		

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

a) Nivel de significancia

De la tabla 19 se enfatiza el nivel de Significación asintótica. (Bilateral) = 0,040 mostrando que es menor a 0.05 (5%) confirmando que es significativa la relación entre las variables en contraste.

b) Región crítica o decisión

De acuerdo a lo verificado en el nivel de significancia se decide el rechazo de la hipótesis nula (HS02) y se acepta la hipótesis alterna (HSa2), por lo tanto, con un nivel confianza del 95% se puede afirmar que, Los factores motivadores más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son el material y social.

Hipótesis 4

HS₀₄: El nivel de satisfacción laboral alcanzada por los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, no es gradual.

HS_{a4}: El nivel de satisfacción laboral alcanzada por los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es gradual.

Tabla 22

Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,192 ^a	6	0,038
Razón de verosimilitud	15,482	6	0,017
Asociación lineal por lineal	4,084	1	0,043
N de casos válidos	32		

Nota. Realización propia en base a información recopilada de encuesta 2018

a) Nivel de significancia

De la tabla 20 se enfatiza el nivel de Significación asintótica. (Bilateral) = 0,038 mostrando que es menor a 0.05 (5%) confirmando que es significativa la relación entre las variables en contraste.

b) Región crítica o decisión

De acuerdo a lo verificado en el nivel de significancia se decide el rechazo de la hipótesis nula (HS₀₂) y se acepta la hipótesis alterna (HS_{a2}), por lo tanto, con un nivel confianza del 95% se puede afirmar que, El nivel de satisfacción laboral alcanzada de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es gradual.

4.2 Discusión de resultados

El análisis de la relación de las variables motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, toma en atención la información de la construcción de estado de arte, los resultados de campo y el soporte teórico adjunto:

De los resultados del estudio respecto al nivel de satisfacción en relación a la motivación muestra un fluctuante y progresivo nivel de “moderado” hasta “alta” satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay; realidad que nace del 68.8% manifestado en que “casi siempre” en la institución micro financiera se ha venido fomentando la motivación en sus diferentes formas y niveles laborales, el 18.8% señalaron “a veces” ocurría esta situación. Es entonces, que desde los factores, tipos y modelos de motivación han venido influyendo sensiblemente en los cambios de las actitudes y comportamientos que de forma indirecta han provocado una relación positiva en los resultados.

Los resultados conseguidos en el estudio compatibilizan con algunos trabajos de investigación de temas relacionados tratados con anterioridad. De forma particular de Ortiz Dueñas, Nelly Vanessa con el estudio denominado “Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza” en Lima 2004. Con estudio descriptiva, de nivel correlacional y de corte transversal, llega a concluir que “El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio”.

De similar forma, los resultados alcanzados de la investigación de Massella Sánchez, Anllela Rossella, en la tesis "Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala." El estudio de tipo cuantitativo y correlacional, con la aplicación del



instrumento elaborado por De León (2017) obtuvo resultados, de correlación positiva alta estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral. Concluye que, entre más motivados, más satisfechos se encuentran los colaboradores de la empresa.

Para la evaluación de la motivación y nivel de satisfacción laboral, se ha recurrido a descomponer la variable motivación a partir de los modelos motivacionales que el 71,9% han señalado “a veces” ha surgido la iniciativa institucional de suministrar algunos modelos de motivación, el 25% “casi siempre”. Para considerar del modelo, se han analizado los beneficios institucionales, así como de los colaboradores por asumir otras responsabilidades que enmarquen eficiencia personal, grupal e institucional.

En la Caja Rural Credinka agencia Abancay, el 46,9% de los colaboradores han manifestado que el trabajo “casi siempre” estaba condicionado en la intervención de algunos factores de motivación como la: recompensa económica, satisfacción personal, flexibilidad, y reconocimiento social, entre otros, y el 28,1% “siempre”. Lo que se conjetura que la motivación de los colaboradores se sujeta proporcionalmente en las condiciones favorables de los factores que se convierten en necesidades por satisfacer y luego de satisfacer se muestra motivado o desmotivado.

Finalmente, en las organizaciones competitivas como las Instituciones micro financieras, las personas integradas al trabajo muestran las aspiraciones de alcanzar la satisfacción laboral, buscando trabajar en algo que le guste, motive y apasione. Por lo tanto, podemos señalar que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. La motivación se relaciona de manera significativa positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017, a través de la aplicación de modelos, tipos, factores y comunicación de motivación que favorecen un moderado nivel de satisfacción laboral, reflejado en la posible atención de factores fijadas en recompensas justas, satisfacción salarial y condiciones favorables de trabajo que mejoran la actitud y comportamiento de los colaboradores.
2. La práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es progresiva; suscitada de la iniciativa de la Institución por suministrar modelos de motivación contemporáneas: de la propuesta de metas para el colaborador, la equidad de beneficios entre empresa y colaborador, la del refuerzo mediante formas de incentivos y de la eficacia personal en la consecución de tareas y asumir responsabilidad con inteligencia.
3. Los tipos de motivación más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son de Extrínseca, Intrínseca y de logro, debido a que se ha venido implantando los tipos referentes de motivación laboral como: trabajar por alguna recompensa o reconocimiento, la realización, satisfacción y compromiso por mejorar, y el trabajo que surge de la necesidad y estima personal.
4. Los factores motivadores más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son el material y social, debido a que la motivación del eficiente trabajo se concentra en las habilidades e inteligencia, de recompensa y premios equitativos por el trabajo desplegado, de



agradables condiciones de trabajo, y la facilidad de interactuar socialmente con jefes y compañeros de trabajo.

5. El nivel de satisfacción laboral alcanzada por los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es gradual, afirmado en un nivel moderado a alto, que se traduce en la consecución de las metas establecidas en operaciones de colocación de créditos, que conlleva beneficiar con incentivos materiales por el logro, y también las adecuadas condiciones económicas y de trabajo y el entorno.

5.2 Recomendaciones

1. Con el propósito de homogenizar las modalidades de motivación de los colaboradores y hacer de la Institución Micro Financiera más competitiva, se recomienda a la Caja Rural Credinka Agencia Abancay, diseñar un Plan Permanente de Mejora Continua de políticas y estrategias de incentivos a colaboradores, enfocados en los diferentes áreas de trabajo y condiciones de trabajo.
2. De la variada existencia de nuevos enfoques y modelos motivaciones contemporáneas, se recomienda a la Caja Rural Credinka Agencia Abancay, actualizar los modelos y lineamientos de motivación con criterio de equidad, por ejemplo, el enfoque de establecimiento de metas está en función de la capacidad del colaborador y su estima y no por presión de la institución financiera.
3. Los modelos motivacionales que involucra la clasificación de la motivación está en función de la pre disponibilidad de la institución microfinanciera, por lo que se recomienda a la Caja Rural Credinka Agencia Abancay, implementar de políticas y estrategias que admita considerar la motivación de poder, de afiliación y de competencia, que resalta el liderazgo, trabajo en equipo y competitividad.
4. Los factores de motivación no siempre se limitan a girar en función de la función material y social como políticas equitativas económicas y premios, ambiente favorable de trabajo y entorno, se recomienda a la Caja Rural Credinka Agencia Abancay, tomar

en consideración el factor individual y colectivo del colaborador que propicia la seguridad, trabajo en equipo, mayor productividad y satisfacción.

5. Para procurar mejorar la satisfacción de colaborador en relación a las adecuadas políticas y estrategias de motivación, se recomienda a la Caja Rural Credinka Agencia Abancay, disponer de recursos económicos, tecnológicos, infraestructura entre otros que permita la ejecución de acciones de mejora conducentes a elevar el nivel de desempeño y rentabilidad.



BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Adams, J. S., & Otros, y. (1976). *Teoría de la Equidad: Hacia una teoría general de la Interacción Humana*. Nueva York: Leonardo Berkowitz y Elaine Walster.
- ALVARADO P., L., & Hugo, A. M. (2012). *Estadística. para Administración y Economía. Con aplicación en EXCEL*. Lima - Perú: San Marcos.
- Álvarez López, L. F. (17 de Abril de 2005). *gestiopolis*. Obtenido de Satisfacción laboral, su medición y evaluación: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
- Ander, E. E., & Aguilar, M. (1989). Cómo elaborar un proyecto: Guía para diseñar proyectos sociales y culturales. *Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas*, 36-38.
- ANDER, E. E., & AGUILAR, M. (1989). Cómo elaborar un proyecto: Guía para diseñar proyectos sociales y culturales. *Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas*, 36-38.
- Avila Acosta, R. (2001). *Metodología de la investigación*. Lima Perú: Estudios y Ediciones R.A.
- Berdasco García, M. L. (2019). *Análisis del entorno laboral y gestión de relaciones laborales desde la perspectiva de género*. Sevilla: Ediciones Rodio, S. Coop. And. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=x5hNDwAAQBAJ&pg=PA30&lpg=PA30&dq=se+entiende+por+laboral+a+todas+aquellas+situaciones+o+elementos+vinculados+de+una+u+otra+forma+con+el+trabajo,+entendido+este+%C3%BA+lto+como+cualquier+actividad+f%C3%ADsica+o+intelec>
- Coulter, R. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación S.A. de C.V.
- Credinka, F. (2018). *Memoria Anual*. Cusco.
- Furnham, A. (2011). *Psicología Organizacional*. México: Prentice Hall.



- García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. *eumed.net*, 1-5.
Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Garro P., S. (2018). Informe de Clasificación de Riesgos. *Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgos*, 3 - 6.
- Gonzales, M. (2001). *Comportamiento Organizacional un enfoque latinoamericano*. México: McGraw Hill.
- Guédez, M. (14 de Febrero de 2013). *Motivación*. Obtenido de mariug.blog:
<http://mariug.blogspot.com/2013/02/teoria-de-mcclelland.html>
- Guédez, M. (14 de Febrero de 2014). *La motivacion*. Obtenido de mariug.blogspot:
<http://mariug.blogspot.com/2013/02/teoria-herzberg-mausner-y-snyderman.html>
- Hackman, J. R.; y Oldram, G. R. (1976). Motivation through the desing of work: test of theory. *Organizational behavior human performance Vol. 16*, 250-279.
- Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Iberoamericana Thomson Editores.
- Hernández S., R., Fernández, C., & y Baptista L., M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Gaw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *MetodologÍa de la investigación* (Sexta edición ed.). México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herzberg, F. (2003). One more time: How do you motivate employees. *Harvard Business Review*, 87-91.



House, R.; y Mitchell, T. (1974). Path-goal theory of leadership. *Journal of Contemporary Busniss*, 122-124.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1999). *Administración una Perspectiva Global*. México: Mc Graw Hill.

Locke, E., & y Latham, G. (1958). The Aplication of setting to sport. *Journal of Sport Psycology*, 205-222.

López M., J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la teoria de Frederick Herzerbg. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM N° 15 Vol 08*, 26-27.

Mc Clelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. México: Mc Graw Hill.

Ochoa, C. (29 de mayo de 2015). Muestreo no probabilístico. *La actualidad sobre investigación científica*, pág. 21.

Petri, H., & y Govem, J. (2006). *Motivación, Teoría, Investigación y aplicaciones*. México: Internacional Thomson Editores.

Pinillos, J. L. (1977). *Principios de Psicología*. Madrid España: Alianza Universal.

Porter, L. W., & y Lauler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. México: Prentice Hall.

Quispe Bardales, M. (2015). *Responsabilidad social empresarial y stisfaccion laboral de los colaboradores del hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo: 2015. rujillo: Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3117/QUISPE%20BARDALES%20MILAGROS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Reeve, D. (2010). *Motivación y emoción*. México: McGraw Hill.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. P., & y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional (Décimo tercera edición)*. México: Pearson Educación.

Rusbult, & Lowery, Y. (1985). When Bureaucrats Get The Blues. *Journal of Applied Social Psychology Vol. 15 N° 01*, 124-126.

Santos, J. (1993). Estudios de Psicología Laboral y Recursos Humanos. *Universidad San Salvador*, 32-34.

Spector, P. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional. Investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

Tamayo Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación*. México: Limusa.

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. México: Prentice Hall.

Woolfolk, A. (2006). *Psicología Educativa*. México: Pearson Educación.

Zorrilla, A. (1993). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Aguilar león y Cal Editores.



ANEXOS



Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

“LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA RURAL CREDINKA AGENCIA ABANCAY”					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017.	Hipótesis General Existe una relación significativa positiva entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, 2017		Práctica motivacional teórica	Motivaciones contemporáneas
Problema Específicos ¿Cómo es la práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?	Objetivo Específicos Conocer la práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay.	Hipótesis Específicos La práctica motivacional teórica de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es progresiva.	Motivación	Tipos de motivación	Valores y expectativas
					Estímulos motivacionales
				Factores motivadores	Material y social
¿Qué tipos de motivación son los más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?	Definir los tipos de motivación más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay.	Los tipos de motivación más usuales para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son de Extrinseca, Intrínseca y de logro.		Individual y colectivo	Factor individual
					Factor colectivo
					Influencia cultural
				Comunicación	Información Agenda diaria Responsabilidad
¿Qué factores motivadores son los más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?	Señalar los factores motivadores más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay.	Los factores motivadores más utilizados para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, son el material y social.	Satisfacción laboral	Factores de la satisfacción	Variedad de habilidad
					Identidad de la tarea
					Significado de tarea
					Autonomía
					Retroalimentación
					Recompensas justas
					Satisfacción salarial
					Condiciones de trabajo
					Apoyo de compañeros
					Rotación
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral alcanzada de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay?	Conocer el nivel de satisfacción laboral alcanzada de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay.	El nivel de satisfacción laboral alcanzada de los colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay, es gradual.		Evaluación de desempeño	Rendimiento



Anexo N° 02: Cuestionario dirigido a colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay

Dirigido a colaboradores de la Caja Rural Credinka agencia Abancay

La encuesta tiene por finalidad desarrollar el trabajo de investigación intitulado “**La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Rural Credinka, Agencia Abancay**”, por lo que se suplica facilitar de una información verídica que permitirá conocer la real situación del tema de estudio. Antelando los agradecimientos por su valiosa colaboración.

Indicaciones: marque usted con un aspa “X” la respuesta que considera y se ajusta más a la realidad. Muchas gracias

INFORMACION GENERAL	Área de trabajo:
	Cargo:
	Género: Fémima () Varón ()
	Edad: Menos de 30 años () Entre 31 y 35 años () Más de 35 años ()
	Tiempo de trabajo en la institución: Menos de 01 año () Entre 02 y 03 años () Más de 03 años ()

N°	Ítems	N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
01	Para un mejor desempeño laboral, se propone metas alcanzables en su trabajo					
02	El trabajo que desarrolla está bastante justificado con el pago recibido					
03	El trabajo realizado y metas logradas es permanentemente reconocido por su jefe					
04	Las tareas encomendadas los desarrolla demostrando eficiencia a pesar de ser complejas					
05	El desarrollo de su trabajo está en función de obtener algún reconocimiento o recompensa.					
06	El desarrollo de su trabajo le hace sentir realizado, satisfecho y seguir mejorando					
07	El desarrollo y rendimiento de su trabajo está en base al trabajo en grupo con sus compañeros					
08	En el desarrollo de su trabajo demuestra liderazgo y contagia a los demás para potenciar su rendimiento.					
09	La motivación en el trabajo surge de su necesidad y estima personal de crecer laboralmente.					
10	La motivación en el trabajo surge de la necesidad de unirse al grupo y sentirse juntos con otras personas, buscando un ambiente agradable y colaborativo.					
11	La motivación en el trabajo surge de la necesidad de influir y ser mejor que los demás, buscando prestigio personal.					
12	La motivación en el trabajo surge por la responsabilidad personal, distinguirse por intentar hacer bien las cosas y metas, más allá de los premios.					
13	Para el desarrollo de su trabajo con eficiencia, utiliza sus habilidades y destrezas, así como una variedad de tareas para evitar la monotonía.					
14	Percibe un justo sistema de pago y satisfacción por el derroche de habilidades y las exigencias del trabajo realizado					
15	En la ejecución de su trabajo le interesa el ambiente laboral que le facilite comodidad personal y buen rendimiento					

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

16	En el trabajo le interesa la interacción social con el jefe y los compañeros de trabajo, que permitan enlazar la buena amistad e incrementar la satisfacción.					
17	El trabajo en equipo repercute en la motivación de forma personal y colectiva con los compañeros de trabajo, a la vez facilita el logro de los objetivos laborales					
18	La interacción social con los clientes es motivante para proporcionar un buen servicio y sentir identificación.					
19	En el proceso de motivación, la comunicación se convierte en un medio para resolver conflictos, expresar sentimientos, defender intereses, etc...					

Nº	Ítems	MB (1)	B (2)	M (3)	A (4)	MA (5)
20	¿Cuál es el grado de uso de diferentes habilidades y talentos en la realización de su trabajo?					
21	¿Cuál es el grado de ejecución de una tarea desde el inicio hasta el final en su puesto de trabajo?					
22	¿Cuál es el grado de impacto que tiene su puesto de trabajo en relación a su vida personal o de sus compañeros?					
23	¿Cuál es el grado de libertad, independencia y discreción que goza en su puesto de trabajo?					
24	¿Cuál es el grado de obtención de información clara y directa acerca de la efectividad y desempeño en su puesto de trabajo?					
25	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al sistema de salarios y políticas de ascensos que se ofrece en su institución?					
26	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a los sueldos, incentivos y gratificaciones como compensación que recibe a cambio de su labor realizada?					
27	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al ambiente de trabajo donde realiza sus actividades, logra el bienestar personal y buen trabajo?					
28	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al apoyo de sus compañeros de trabajo y la supervisión de su jefe inmediato?					
29	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación la política de rotación de personal en relación a la satisfacción laboral?					
30	¿Cuál es el grado de desempeño de sus compañeros en relación a la motivación aplicada en el trabajo?					

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Leyenda de respuestas

S	5	Siempre
CS	4	Casi siempre
AV	3	A veces
CN	2	Casi nunca
N	1	Nunca

DATOS DE CONTROL	
Encuestador:	
Lugar y fecha:	
Supervisor:	
Fecha de monitoreo:	

MA	5	Muy alto
A	4	Alto
M	3	Moderado
B	2	Bajo
MB	1	Muy bajo