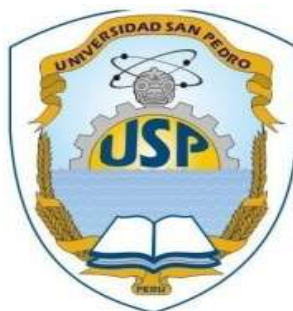


# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



## **Factores de Motivación y Satisfacción Laboral del Personal del BBVA, Oficina Huacho - 2019**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en  
Administración

**Autor:**

Villarreal Bernal, Miguel Angel

**Asesora:**

**Mg.** Avila Alcalde, Yesenia Margot

Código ORCID 0000-0001-5509-4460

**Chimbote – Perú**

**2020**

## PALABRAS CLAVE

<b>Tema</b>	Motivación, Satisfacción laboral
<b>Especialidad</b>	Administración

## KEYWORDS

<b>Topic</b>	Motivation, Job satisfaction
<b>Specialty</b>	Administration

### Línea de investigación del VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Administración	Ciencias Económicas.	Economía y Negocios	Administración

### Research line of VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Administration	Economy sciences	Economy and business	Administration

**Factores de motivación y satisfacción laboral del personal del BBVA,  
Oficina Huacho - 2019.**

**Motivational factors and job satisfaction of BBVA staff,  
Huacho Office - 2019.**

## **RESUMEN:**

La presente investigación tuvo como objetivo general, demostrar la relación directa entre los factores de motivación en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho-2019.

La presente investigación es de tipo básica, descriptiva y de enfoque cuantitativo. Es transversal ya que se recolecto la información en un solo momento, en un tiempo único. La población está representada por 20 trabajadores del BBVA, oficina Huacho la cual se tomó como muestra. Como técnica utilizo la encuesta, y como instrumento el cuestionario, a partir de la prueba estadística no paramétrica rho de spearman, usada en condiciones de variables al menos nominales, muestra un indicador de p-valor = ,028 que es un valor menor al nivel de significancia  $\alpha = ,05$ ; por lo que existe razón suficiente para rechazar la hipótesis nula; pudiéndose afirmar a un 95% de confianza que la motivación de los trabajadores se correlaciona de manera significativa con la satisfacción laboral; además, el coeficiente de correlación  $R = ,490$  representa un nivel regular de correlación, siendo la relación directa o positiva; es decir, cuando el trabajador está más motivado, su satisfacción en las labores que realiza en el banco, también se incrementa.

### **ABSTRACT:**

The general objective of this research was to demonstrate the direct relationship between the motivating factors in job satisfaction of BBVA staff, Huacho-2019 office. This research is of a basic, descriptive and quantitative approach. It is transversal since the information was collected in a single moment, in a single time. The population is represented by 20 workers from BBVA, Huacho office which was taken as a sample. As a technique I use the survey, and as an instrument the questionnaire, based on the non-parametric statistical test rho of spearman, used in conditions of at least nominal variables, shows an indicator of p-value = .028 which is a value less than the level of significance  $\alpha = .05$ ; so there is sufficient reason to reject the null hypothesis; being able to affirm to 95% of confidence that the motivation of the workers is correlated in a significant way with the job satisfaction; furthermore, the correlation coefficient  $R = .490$  represents a regular level of correlation, the relationship being direct or positive; In other words, when the worker is more motivated, his satisfaction in the work he performs at the bank also increases.

## ÍNDICE

<b>PALABRAS CLAVE.....</b>	<b>i</b>
<b>TITULO.....</b>	<b>ii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>v</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA</b>	
<b>1.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION</b>	
<b>1.3. PROBLEMA</b>	
<b>1.4. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	
<b>1.5. HIPOTESIS</b>	
<b>1.6. OBJETIVOS</b>	
<b>CAPITULO II : MATERIAL Y MÉTODOS</b>	
<b>2.1. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	
<b>2.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
<b>CAPITULO III : RESULTADOS</b>	
<b>CAPITULO IV : ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
<b>CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

# **CAPITULO I**

## **Introducción**

## **I. INTRODUCCIÓN:**

### **1.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **En lo Internacional**

**Cocha, A. (2015)**, en su prospección determinan como objetivo el determinar de qué forma la insatisfacción laboral afecta en el desempeño de los trabajadores. La observación concluyó en que la satisfacción laboral afecta directamente en el desempeño laboral, no es del todo idóneo para realizar el trabajo propuesto ya que en muchos de los casos no permite que los empleados se desarrollen de la forma que ellos quisieran en el ámbito laboral, existen altos niveles de insatisfacción lo que se encuentra causando cierta molestia a los empleados, así como también la baja en sus actividades diarias.

**Montenegro, F. (2016)**, en su exploración manifiesta como objetivo el identificar los factores motivacionales en empleados de empresa del sector de la construcción. La observación concluyó que, para impactar en el comportamiento y rendimiento de los empleados, la dirección debe estar bien informada sobre la motivación de los empleados para alcanzar su máximo potencial. En este estudio se resaltó los factores motivacionales que son capacitación para el trabajo, buen sueldo, el reconocimiento de sus jefes y tareas desafiantes como los motivadores importantes. Los principales desmotivadores considerados por los empleados eran "bajos salarios", "malas condiciones de trabajo" y "la falta de respeto de los jefes", pero estos circunstanciales pueden ser inadecuados para comparar el entorno de trabajo propicio debido al tamaño limitado de la muestra.



**Espaderos, A. (2016)**, en su exploración su principal objetivo fue “Identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa”, el investigador determinó que los trabajadores se sienten compenetrados y motivados con la compañía, esto ocasionaría un buen rendimiento y aptitud, ya que la profesión es amada y reconocida, según los resultados concluyó que “no se encontró relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral”, ya que, los colaboradores manifiestan tener un nivel alto en ambas variables y que sin acarear una de la otra se obtendrán logros positivos en la compañía.

**Espinosa, C. (2017)**, indican en su prospección que el grado de satisfacción laboral en este grupo de personas es alto y les motiva a profesar eficientemente su responsabilidad, ser más rentable y aportar significativamente en el logro de los objetivos y meta de la institución. Y la recomendación es evaluar periódicamente en manera clara, directa y traslucida los acontecimientos de las diferentes categorías de problemas que se presentan en los servidores para tener información actualizada de la misma, y así poder minimizar eso porcentajes de incertidumbres, obteniendo que los servidores se enfoquen de mejor manera en los objetivos institucionales.

En lo Nacional

**Calvo, V. & Loayza, Y. (2015)**, sostiene como ecuánime el determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano son, el "trabajo mismo", "reconocimiento laboral" del personal de plataforma y operaciones; en cuanto a los factores motivacionales extrínsecos

son "compensación económica", "relaciones interpersonales" y las "condiciones de trabajo", en todos los casos, presentan una correlación positiva. Adicional a ello la exploración concluyó en que existe una relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú.

**Huarca, P. & Ruiz, K. (2016)**, en su estudio tienen como artículo “Evaluar la afinidad entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en los trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa”, tuvo como exposición que “la satisfacción laboral tiene una relación positiva significativa con el confort anímico”, debido a que los colaboradores al sentirse satisfechos tienen mayor firmeza y pueden desarrollar sus funciones sin tensiones.

**Pérez, M. & Vásquez, M. (2016)**, tienen como indeterminado de estudio, el calibrar la afinidad entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores, igualmente se identificaron aquellas dimensiones que conforman cada una de dichas variables, así pues, para la satisfacción laboral tenemos: Eventos o Condiciones de Satisfacción Laboral y agentes de satisfacción; mientras que para desempeño laboral tenemos: factores actitudinales y factores operativos. La prospección concluyó en que a mayor satisfacción laboral le corresponde mejor desempeño, de igual manera que a menor satisfacción laboral, disminuye el desempeño de los colaboradores.

**Solano, L. (2017)**, en su investigación sostienen como ecuánime el clarificar en qué medida los factores motivación influyen el desempeño laboral en los trabajadores. La investigación concluyó en que los factores de motivación tienen un nivel alto de

influencia en el desempeño laboral, en los colaboradores del Banco de la Nación.

## **Fundamentación Científica**

### A) Motivación

#### **1. Importancia de la motivación**

**Griffin, R. (2011)**, da a saber en su investigación que el desempleo individual es constituido por tres circunstancias: la motivación (el anhelo de hacer el trabajo), la capacidad (sagacidad para efectuar su misión), y el entorno laboral (los recursos necesarios para llevar a cabo el deber). Si un trabajador le falta aptitud, el gerente puede proporcionar capacitación o reemplazarlo. Si hay problema de recursos, el gerente puede corregirlo. Pero si la dificultad es la motivación, la tarea del gerente es más desafiante. El comportamiento individual es un fenómeno muy amplio, y el gerente puede estar más presionado para aclarar la naturaleza precisa del problema y la manera de resolverlo. Así, la motivación es muy resaltante ya que su significación como determinante del desempeño y debido a su carácter intangible.

Los procedimientos de motivación empiezan con una deficiencia de la necesidad. Así como, cuando un empleado siente que estar mal remunerado, experimentado una necesidad de mayor beneficio. En respuesta, el colaborador busca más maneras para satisfacer la necesidad como laborar de manera más ardua para intentar conseguir un aumento o buscar un nuevo trabajo. A continuación, elige una opción que buscar. Después de realizar la opción elegida (por ejemplo, trabajar más duro y dedicar más horas por un periodo razonable), luego evalúa su éxito. Si su labor

ardua resulto en un aumento de sueldo, quizá se siente bien por ello y continuara su ardua labor. Sin embargo, si no se le ha otorgado ningún incremento, es probable que intente otra opción.

## **2. Motivar a los trabajadores**

**Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016)**, mencionan que una de las funciones básicas de la dirección es motivar a los trabajadores. Estos procedimientos dependen mucho de las habilidades interpersonales del director. La motivación hace dato al equipo de fuerzas que hacen que las personas se comporten de formas determinadas. En un día cualquiera, un trabajador decidirá que se esforzara lo más posible en su trabajo. La meta gerencial es incrementar al culminante las posibilidades de la primera conducta y reducir le mínimo la última. Este objetivo adquiere más importante cuando comprendemos el peso que la motivación tiene en el centro de empleo. Si un trabajador no tiene la habilidad necesaria, el director puede capacitarle o reemplazarle. Si existe un problema de recursos, este se lo puede mejorar.

Pero si la motivación es el inconveniente, la tarea del director es gran desafío. La conducta de la persona es un fenómeno muy amplio, y aquel podría tener la dificultad para constituir con precisión la índole del problema y el modo de resolverlo. La motivación y sus rasgos intangibles son relevantes porque determinan enormemente el desempeño.

## **3. Técnicas de motivación**

**Arturo, K. (2015)**, nos hace referencia que son las tácticas o procedimientos utilizados para motivar a los trabajadores de una empresa, y así lograr que sean más productivos, más eficientes, más creativos, tengan un mayor compromiso con la empresa, y

estén más dispuestos a brindar una buena atención a los clientes.

**a) Dar mayor autonomía**

Dar mayor autonomía consiste en darle a los trabajadores mayor flexibilidad o poder de decisión para realizar su trabajo.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, darle al trabajador la capacidad para decidir cómo realizar una tarea, la facultad para realizar pequeños gastos o gastar un determinado presupuesto como crea conveniente, la confianza para decidir cuándo trabajar siempre y cuando cumpla con sus responsabilidades y obtenga los resultados esperados, etc.

Dar mayor autonomía es una técnica de motivación efectiva ya que satisface la necesidad que tiene el ser humano de tener el control de su destino; pero como requisitos es necesario darle la autonomía solo a trabajadores competentes, brindarle a estos suficiente información y retroalimentación como para que puedan tomar buenas decisiones, y crear un ambiente de confianza en donde no teman cometer errores.

**b) Ofrecer incentivos**

Otra técnica de motivación es la de ofrecerle a los trabajadores incentivos tales como recompensas dinerarias, bonos y premios, a cambio de obtener determinados resultados.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, ofrecerle al trabajador un bono anual si es que llega a cumplir sus metas, una recompensa dineraria en caso de tener un buen desempeño, o un premio si logra obtener más ventas que sus compañeros.

Ofrecer incentivos es otra técnica efectiva, pero para obtener mejores resultados es recomendable ofrecer los incentivos de una forma no controladora; por ejemplo, en vez de decirle al trabajador simplemente que si logra una meta lo vamos a premiar, decirle que nos gustaría recompensar el esfuerzo y la dedicación que ponga por alcanzar la meta.

**c) Dar reconocimiento**

Dar reconocimiento consiste en reconocer el buen desempeño de los trabajadores, así como los buenos resultados o logros que obtengan.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, hacer una ceremonia

de reconocimiento en donde premiemos al mejor equipo de la empresa, recompensar económicamente al trabajador que haya tenido el mejor desempeño en el año, o hacerle saber a un trabajador que ha hecho un buen trabajo y felicitarlo por ello.

Dar reconocimiento es una técnica que funciona ya que satisface la necesidad que tiene el ser humano de sentirse valorado; pero como requisito es necesario que los reconocimientos sean genuinos y sinceros, es decir, que les sean dados a un trabajador que realmente los merezca y no simplemente con la intención de motivarlo.

#### **a) Fomentar las relaciones**

Fomentar las relaciones consiste en brindarle a los trabajadores oportunidades de que puedan relacionarse, interactuar y formar vínculos con sus compañeros.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, crear grupos o equipos de trabajo (lo cual además de permitirles relacionarse con otros trabajadores les da identidad y un sentido de pertenencia), organizar eventos de empresa, hacer actividades o reuniones fuera del trabajo, etc. Fomentar las relaciones es una gran técnica de motivación ya que satisface la necesidad innata que tiene el ser humano de relacionarse con otras personas, aunque debemos tener en cuenta que esta necesidad suele estar más presente en personas extrovertidas que en introvertidas.

#### **b) Mostrar interés**

Otra técnica es la de mostrar interés o preocupación por las acciones, logros o problemas que tengan los trabajadores.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, preguntarle al trabajador por qué está teniendo un bajo desempeño y qué lo motivaría (lo cual además nos ayuda a identificar otras formas de motivarlo), aconsejarle sobre sus problemas personales, apoyarlo en sus metas personales, darle tiempo y permiso para que cursen estudios, e incluso financiar parte de estos, etc.

Mostrar interés es una técnica que da buenos resultados ya que satisface otra necesidad innata en el ser humano relacionada con la necesidad de relacionarse con otras personas, que es la de sentirse querido, apreciado y escuchado.

### **c) Hacer sentir útiles y considerados**

Otra técnica de motivación es la de hacerlos sentir a los trabajadores útiles y considerados.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, pedirle al trabajador sus propuestas o sugerencias para aumentar la productividad o mejorar los procesos (lo cual además nos permite obtener propuestas o sugerencias valiosas para la empresa), permitirle que exprese sus ideas u opiniones, preguntarle cómo resolvería él un determinado problema, etc.

Esta técnica funciona que ya que satisface otra necesidad en el ser humano relacionada con la necesidad de relacionarse con otras personas, que es la de sentirse útil, considerado, importante y tomado en cuenta.

### **d) Dar variedad**

Otra técnica es la de darle a los trabajadores variedad o novedad en su trabajo.

Para dar variedad podríamos, por ejemplo, rotar al trabajador de puesto, intercambiarlo temporalmente de puesto con otro trabajador, enriquecer su puesto de trabajo con nuevas funciones, tareas o actividades, ponerle nuevos retos o metas, animarlo a que proponga nuevas formas de hacer las cosas, etc.

Dar variedad es una técnica que da buenos resultados ya que la variedad es un motivador común en las personas; pero, además, evita que los trabajadores caigan en la rutina de realizar siempre las mismas funciones o tareas, lo cual suele ser una fuente de aburrimiento y desmotivación.

### **e) Dar oportunidades de autorrealización**

Dar oportunidades de autorrealización consiste en darles a los trabajadores oportunidades de logro, crecimiento, desarrollo profesional y personal.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, darle al trabajador mayor autonomía, mayores responsabilidades, mayores facultades, nuevas funciones, nuevas tareas, nuevos retos, nuevas metas, oportunidades para ascender, para que expresen su creatividad, para que

aprendan nuevas habilidades, etc.

Dar oportunidades de autorrealización es una técnica efectiva ya que nos permite darle al trabajador la posibilidad de satisfacer una de las necesidades más importantes en el ser humano, que es la de sentirse realizado.

#### **f) Dar oportunidades de trascender**

Dar oportunidades de trascender consiste en darles a los trabajadores oportunidades de dejar un legado, de sentir que sus vidas tienen sentido, de poder ayudar a los demás.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, darle al trabajador la oportunidad de realizar actividades de ayuda social, explicarle cómo a través de su trabajo mejora la calidad de vida de las personas, ayudarle a encontrar un significado a su trabajo, etc.

Dar oportunidades de trascender es una técnica que funciona ya que nos permite darle al trabajador la posibilidad de satisfacer otra de las principales necesidades en el ser humano, que es la de trascender en la vida.

#### **g) Establecer metas**

Establecer metas consiste en ponerle al trabajador metas u objetivos por cumplir.

Para aplicar esta técnica podríamos, por ejemplo, ponerle al trabajador la meta de aumentar las ventas, de conseguir más clientes, de mejorar la productividad, de disminuir la rotación de personal, etc.

Establecer metas es una técnica de motivación efectiva ya que las metas les significan a las personas un reto y les permiten enfocarse; pero como requisitos es necesario que las metas sean claras, específicas, retadoras pero alcanzables, y que el trabajador esté de acuerdo con ellas y las acepte o, en todo caso, que les sean impuestas por alguien en quien confía.

### **5. La motivación humana**

**Chiavenato, I. (2011)**, menciona que los factores internos que



inciden en la conducta humana, se da una específica atención a la motivación.

Es difícil entender la actitud de las personas que no tienen ninguna noción de algo que los motive. Es complejo puntualizar exactamente el concepto de motivación, pues se usa en diversos sentidos. En general, motivo es todo lo que promueve a una persona a actuar de manera, a una tendencia concreta, a un comportamiento definido. Ese impulso a la acción puede ser producto de un estímulo externo o internamente por los procesos mentales del individuo. De este modo, la motivación está relacionada con el sistema de cognición de la persona.

#### **a) Ciclo motivacional**

Este ciclo se inicia con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que produce un comportamiento. En el momento que existe una necesidad, esta quiebra el estado de equilibrio del organismo y causa un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese dicho estado conlleva al individuo a un comportamiento capaz de calmar la tensión o de librarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficiente, la persona encontrará la satisfacción a su necesidad. Al ser satisfecha la necesidad el organismo vuelve al estado de equilibrio anterior, a su adaptación al ambiente.

En el ciclo motivacional, la necesidad se satisface a medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición, las conductas se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de motivar el comportamiento.

A veces, en el ciclo motivacional no siempre se satisface la necesidad. También puede transferirse a otro objeto, persona o situación. Si hablamos del fracaso de la necesidad en el ciclo motivacional, la atención que es ocasionada por el surgimiento de la necesidad da con un impedimento para su liberación. Si no se halla una salida normal, la tensión reunida en el organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica como la agresividad, descontento, tensión

emocional, apatía, indiferencia, etc. o por vía fisiológica como la tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas, etc.

### **b) Proceso de motivación**

A un ser humano le podría gustar su trabajo por el hecho que satisface sus necesidades sociales y de seguridad. Generalmente, las necesidades humanas están siempre en constante cambio. Esto hace que motive a una persona hoy podría no estimularla mañana. La definición de las necesidades o carencias es importante para tratar el comportamiento humano dentro de las organizaciones. Entonces podemos decir que, es preciso saber cómo funciona el proceso de motivación.

Generalmente la mayoría de las teorías mencionan que el proceso de motivación está dirigido a las metas o las necesidades. Las metas son los resultados que busca cada persona y actúan como fuerzas trascendentes que atraen. Alcanzarlas disminuye las necesidades humanas, las metas pueden ser positivas como los elogios, reconocimiento, interés personal, aumento de sueldos o ascensos o también pueden ser negativas como críticas, advertencias, desinterés personal hay negación de su ascenso. Las metas que son positivas son muy interesantes, en cambio las personas normalmente esquivan las metas que les parecen negativas.

Se puede explicar de la siguiente manera el proceso de motivación:

- Las necesidades y las carencias provocan tensión y malestar en la persona, lo que origina un proceso que busca la reducción o eliminación de esta tensión.
- La persona elige un curso de acción para satisfacer una determinada necesidad o ausencia y surge el comportamiento enfocado en esa meta (impulso).
- Si la persona satisface la necesidad, el proceso de motivación habrá generado éxito. La satisfacción excluye o disminuye la carencia. Sin embargo, si por algún motivo no se logra la satisfacción, surgen la frustración, el conflicto o el estrés.
- Esa apreciación del desempeño determina algún tipo de recompensa (incentivo) o castigo para la persona.
- Se desencadena un nuevo proceso de motivación y se da inicio a

otro ciclo.

### **c) Teorías de la motivación**

Existen muchas teorías e investigaciones sobre la motivación desde diferentes perspectivas: el tema es sumamente complejo. Sabemos que cada persona siente atraída por un conjunto de metas.

Si la organización pretende prever el comportamiento con cierta exactitud, es el preciso que sepa algo sobre ese conjunto de metas y sobre lo que hará cada persona para alcanzarlas a su manera. Podemos clasificar las teorías de la motivación en tres grupos: las teorías del contenido, las teorías del proceso y las teorías del refuerzo.

Empecemos por las principales teorías que se basan en el contenido de la motivación. Estas parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el individuo.

La motivación para actuar proviene de las fuerzas internas de cada persona, las cuales la hacen única.

## **6. Modelos de la motivación**

**Huerta, J.& Rodríguez, G. (2014)**, señalan que las teorías de la motivación se clasifican en dos tipos: Clásicas y contemporáneas.

Las teorías clásicas fueron las primeras que intentaron comprender que motiva a los individuos, Como y por qué.

### **a) Modelo tradicional (Federick Taylor y la administración científica)**

Esta fue la primera teoría sobre la motivación. Los gerentes determinaban cual era la forma más competente de administrar tareas repetitivas, y después, motivaban a los trabajadores mediante un sistema de incentivos salariales, de manera que cuanto más producían, más ganaban. El supuesto básico era que los gerentes entendían el trabajo mejor que los empleados, a quienes, en esencia, se consideraba como holgazanes cuya única motivación era el dinero.

### **b) Modelo de relaciones humanas (Elton Mayo)**

Con el paso del tiempo, se reconoció que el aburrimiento y la repetición

de muchas tareas disminuían la motivación, mientras que los contactos sociales servían para crearla. La conclusión que se derivó de ello fue que los gerentes pueden motivar a los empleados reconociendo sus necesidades sociales y haciendo que se sientan útiles e importantes.

### **c) Modelo de recursos humanos**

Dentro de este modelo se encuentran las teorías X, Y y Z.

La teoría X sostiene que las personas tienen una aversión diferente al trabajo.

Aunque los individuos consideren que el trabajo es una necesidad, lo evitarán siempre que sea posible. Según esta consideración, la mayoría de las personas prefieren ser dirigidas y evitar responsabilidades.

La teoría Y supone que el trabajo es una necesidad natural, tanto como el descanso y el juego.

Las personas si quieren trabajar y obtener gran satisfacción de ellos. De acuerdo con esta posición, los individuos tienen capacidad no solo para aceptar responsabilidad.

La teoría Z es una nueva filosofía organizacional y administrativa desarrollada en Japón, a la que William Ouchi denominó de esta forma, En realidad, este nuevo enfoque gerencial tiene muy poco que ver con la teoría de McGregor; sin embargo, vale la pena analizarlo, aunque sea brevemente, ya que encierra una nueva concepción acerca del papel que debe tener el líder.

Los supuestos básicos de la teoría Z son:

- Las empresas deben partir de la definición de su filosofía organizacional. Por filosofía se entiende el conjunto de valores últimos que la organización luchará por alcanzar.
- Hay que crear un ambiente de confianza plena.
- La cooperación predomina sobre la competencia en el ambiente de trabajo.
- Se debe sustentar todo el que hacer organizacional en trabajos de grupo, tanto para el análisis de los problemas, como para la toma de decisiones y la operación diaria.
- Es necesario idear una estructura organizacional conformada por grupos autónomos de trabajo.

- El personal trabaja de por vida en una empresa, a la que considera su propio negocio.
- Se busca que el personal no se especialice, sino que pueda cubrir funciones diferentes, al rotarlo en diferentes puestos; con ello, se obtiene una mayor visión de conjunto.
- El ser humano es la base para la administración.

## B) Satisfacción Laboral

### 1. Aspectos generales de la satisfacción laboral

**Gonzales, A. (2020)**, para los trabajadores de hoy, contar con un buen salario no es suficiente para sentirse satisfechos en su empleo. Existen otros factores que influyen en su satisfacción laboral y, por ende, en su productividad.

Además de las reseñas de satisfacción general de los empleados sobre sus sitios de trabajo, cada evaluación incluyó las calificaciones de los profesionales sobre aspectos como las oportunidades profesionales, prestaciones y beneficios, cultura y valores de la organización, liderazgo de los jefes, balance trabajo-vida personal y perspectiva del negocio. Utilizando el valor de Shapley, se determinó qué factores tenían más peso para los trabajadores al determinar su satisfacción laboral.

De esta manera, se encontró que en los países examinados hay 3 factores que son los más importantes para determinar la satisfacción laboral de los profesionales:

- La cultura y valores de la empresa
- La calidad del liderazgo de los directivos
- El acceso a oportunidades de carrera dentro de la organización

Con la excepción de Alemania, los empleados de los demás países señalaron a la cultura de la empresa como el factor con mayor peso para la satisfacción laboral. Los alemanes, por su parte, colocaron la calidad del liderazgo de sus jefes como la

principal variable para sentirse satisfechos en su empleo.

Por el contrario, los 3 factores con menos peso para satisfacer profesionalmente a los empleados fueron los siguientes:

- Balance entre trabajo y vida personal
- Prestaciones y beneficios
- Perspectiva empresarial de la organización

“Con estos datos, podemos observar que las prioridades de los trabajadores están cambiando. Un buen salario no es determinante para que las personas se sientan felices en su trabajo; a través del análisis de datos de trabajadores en diferentes partes del mundo, podemos afirmar los profesionistas buscan gozar de un ambiente laboral agradable, propiciado por factores como la cultura y los valores de la empresa. Los empleadores deben entender este cambio para convertirse en lugares atractivos para los trabajadores, y ofrecer un sitio en donde sea favorable para ellos desarrollarse profesionalmente”, mencionó Luciana Caletti, VP de Glassdoor en América Latina.

Cuando una empresa ofrece una remuneración competitiva dentro de su sector, los factores que motivan a los trabajadores mexicanos a permanecer dentro de una empresa, de acuerdo con el estudio “Profesionistas en México buscan cambiar de empleo en 2019” son:

- Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional
- Flexibilidad en la rutina de trabajo
- Una cultura laboral que empata con los valores y propósitos personales

Estos elementos tienen una relación directa con la satisfacción general en el trabajo: un trabajador que se siente reconocido y valorado en su puesto se siente más satisfecho, y un trabajador satisfecho además de realizar un mejor trabajo, tiene menos motivantes para cambiar de empleo.

## **2. Actitudes relacionadas con la satisfacción laboral**

**Robbins, S. & Coulter, M. (2014)**, mencionan en su estudio de investigación que existen actitudes que están relacionadas con la satisfacción en el trabajo, que se mencionan a continuación:

### **a) Participación en el trabajo**

Es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es esencial para su propia valía. Los empleados con un nivel alto de participación en el trabajo se identifican y ocupan del tipo de trabajo que llevan a cabo. Su actitud positiva los lleva a contribuir a su trabajo de formas positivas. Se ha encontrado que los altos niveles de participación en el trabajo se relacionan con bajo ausentismo, tasas de renuncia más bajas y un mayor compromiso de los empleados con su trabajo.

### **b) Compromiso organizacional**

Es el grado en que un empleado se identifica con una empresa en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa empresa. En tanto que la participación en el trabajo significa identificarse con su empleo, el compromiso organizacional significa identificarse con su organización empleadora. Las investigaciones indican que el compromiso organizacional también contribuye a minimizar los niveles de ausentismo y rotación, y es de hecho, un mejor indicador de la rotación que la satisfacción laboral, ¿Por qué? Es muy probable porque es una respuesta más global y duradera hacia la organización que la satisfacción con un empleo en particular. No obstante, el compromiso organizacional es una actitud respecto del trabajo menos importante de lo que alguna vez lo fue. Por lo común, los empleados no se quedan en una sola compañía la mayor parte de su carrera y la relación que tienen con su empleador ha cambiado considerablemente. Aunque su compromiso de un empleado hacia una empresa puede no ser tan importante como lo fue alguna vez, las investigaciones sobre el apoyo organizacional percibido, la creencia general de los empleados de que su compañía valora su contribución y es preocupada por su bienestar, muestran que el compromiso de la

organización hacia un empleado puede ser benéfico. Los niveles altos de apoyo organizacional percibido llevan a un incremento en la satisfacción laboral y a una mejor rotación.

### **c) Compromiso del empleado**

Una investigación interna evidenció que otros empleados no habían alertado a sus supervisores sobre los movimientos sospechosos. La indiferencia de los empleados altamente comprometidos está apasionados y profundamente conectados con su trabajo. Los empleados no comprometidos “firman su salida” y no se interesan. Llegan al trabajo, pero no tienen energía ni pasión por el.

## **3. ¿A qué se debe la satisfacción laboral?**

**Robbins, S. & Judge, T. (2013)**, mencionan los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. Además, existe una gran correspondencia entre la forma en que las personas disfruten el contexto social de su lugar de trabajo y su nivel general de satisfacción. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo.

Quizá haya notado que con a menudo la cuestión del salario surge cuando se habla acerca de la satisfacción laboral. Para la gente pobre o que vive en naciones en desarrollo, el salario se correlaciona con la satisfacción laboral y con la felicidad en general.

La satisfacción laboral no tan solo consiste en las condiciones de trabajo, la personalidad también interviene. Las investigaciones muestran que los individuos que tienen autoevaluaciones esenciales positivas, quienes creen en su valía interna y capacidad básica, están más satisfechas con su puesto de trabajo que quienes las tienen negativas. No solamente ven su trabajo como algo



satisfactorio e interesante, sino que también es más probable que se inclinen en primer lugar hacia los puestos de trabajo desafiantes. Estas personas con autoevaluaciones esenciales negativas se fijan metas menos ambiciosas y es probable que se rindan cuando enfrenten dificultades. Entonces, es más fácil que se estanquen en puestos de trabajo aburridos y repetitivos, que quienes tienen autoevaluaciones esenciales positivas.

El resultado que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

¿Qué sucede cuando a los individuos les gusta su puesto de trabajo y cuando no les gusta? Un modelo teórico (el esquema de salida, voz, lealtad, negligencia) es útil aprender para entender las consecuencias de la insatisfacción. A continuación, se muestra cuatro respuestas de la estructura:

**a) Salida**

La respuesta de salida dirige el comportamiento hacia abandonar la empresa, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.

**b) Voz**

La respuesta de voz comprende trata de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva, incluyendo sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los supervisores y alguna forma de actividad sindical.

**c) Lealtad**

La respuesta de lealtad comprende esperar de manera pasiva pero optimista que las condiciones mejoren, incluso hablando a favor de la empresa frente a críticas externas, con la confianza de que la gerencia está “haciendo las cosas correctas”.

**d) Negligencia**

La respuesta negligencia comprende permitir pasivamente que las condiciones empeoren, demostrando ausentismo o impuntualidad crónicas, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

#### **4. Modelo de medición de la satisfacción laboral**

**Schermerhorn, J. (2010)**, indica que las características personales son las que terminaran definir las señales personales de la insatisfacción y satisfacción del trabajador. Apariencias como la propia historia profesional y personal, la formación, edad o el sexo, la autoestima, entorno cultural, socioeconómico y las aptitudes, las cuales a su vez restringirán las entradas mencionadas.

Ha sido estudiada la satisfacción laboral en base con distintas variables en un propósito de encontrar relaciones entre estas y aquellas. Distintos estudios han encontrado sor relaciones significativas y positivas entre la satisfacción laboral y:

- Actitudes positivas en la vida laboral y privada y buen estado de ánimo en general.
- La salud psíquica y física. La insatisfacción laboral correlaciona de manera positiva con modificaciones psicósomáticas distintas, estrés, etc.
- Conductas laborales. Se ha hallado correlaciones positivas entre el ausentismo y la insatisfacción, retrasos, rotación, etc.

Un aspecto sobre el que no se ha podido constituir conclusiones claras y aceptadas comúnmente admitidas es el vínculo entre la productividad o rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. Ha influido más una de las teorías en el área de la satisfacción laboral que es la formulada por Herzberg, designada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Postulo Herzberg la presencia de dos clases de aspectos o dos grupos laborales: factores intrínsecos y un grupo de factores extrínsecos.

Están mencionados los primeros a las condiciones de trabajo de manera más extensa, tales como las políticas de la empresa, la seguridad en el trabajo, el salario, entorno físico, etc.

Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos solo pueden precaver la insatisfacción laboral u obviar cuando esta exista, pero no pueden definir la satisfacción ya que estaría definida por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son inherente al trabajo, responsabilidad, logro etc.

Herzberg planteo un modelo que muestra que la satisfacción laboral solo puede venir originada por los factores intrínsecos (a los que llamo Herzberg llamo “Factores motivadores”) durante la insatisfacción laboral seria producida por factores extrínsecos (a los que estableció Herzberg la denominación de “factores higiénicos”).

La diferencia entre factores extrínsecos e intrínsecos es útil e importante y que se halla primordiales diferencias individuales en términos de la significación relativa concebida y otros factores.

## **1.2 Justificación de la investigación**

Ya que la investigación busco conocer los factores que impulsan la motivación laboral de los trabajadores del BBVA, Oficina Huacho y así poder establecer de qué manera esto influye en la satisfacción de los mismos, siendo esto un tema importancia para el mismo BBVA, Oficina Huacho.

La investigación propone recomendaciones para dar solución a los problemas que se han caracterizado en la situación problemática, que se traducen en problemas con relación a las variables de estudio.

Ya que se está desarrollando un instrumento científico de recolección de datos que ayudará a otras investigaciones evaluar las variables en estudio, el cual está respaldado por una base teórica seleccionada para lograr dar con los resultados esperados.

### 1.3 Problema

¿De qué manera los factores de motivación influyen en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho, 2019?

### 1.4 Conceptualización y Operacionalización de las variables

#### Conceptualización de Variables:

##### a) Motivación

**Huerta, J. & Rodríguez, G. (2014)**, mencionan que son la disposición para desarrollar o ejercer altos niveles de desempeño, con miras a alcanzar las metas organizacionales, pero además se relaciona con el esfuerzo por satisfacer algunas necesidades individuales.

#### Dimensiones:

**Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016)**, dan el alcance que Frederick Herzberg desarrolló su teoría pidiendo a una serie de empleados que recordarán ocasiones en los que se habían sentido satisfecho y motivados, así como ocasiones cuando se habían sentido sin motivación e insatisfechos. Para su sorpresa, encontró que los conjuntos factores asociados a la satisfacción y la insatisfacción eran diferentes; es decir que la persona tal vez señalaba que una “mala remuneración” le provocaba estar insatisfecho, pero no necesariamente mencionaba una “buena remuneración” como causa de satisfacción.

Este hallazgo llevó a Herzberg a la conclusión de que la visión tradicional de la satisfacción laboral no estaba completa. Esa perspectiva presuponía que la satisfacción y la insatisfacción son los extremos de un continuo. Las personas que pueden estar con regocijo, desagrado o en algún punto intermedio. Sin embargo, las entrevistas de Herzberg habían detectado dos dimensiones diferentes; una que iba de la satisfacción a la nula satisfacción, y otra que iba de la insatisfacción a

la nula insatisfacción.

Con antecedentes de estos hallazgos, Herzberg planteó que el proceso para motivar a los empleados tiene dos etapas. En primer lugar, los directores deben asegurarse de que no haya deficiencias en los factores higiénicos: el sueldo y la seguridad deben ser adecuados, las condiciones del trabajo no deben tener riesgos, el lugar físico deben ser el adecuado, la supervisión técnica debe ser aceptable, etc. Al proporcionar en una medida adecuada aquellos factores, los gerentes no estimulan la motivación, sino que solo se aseguran de que los empleados “no estén insatisfechos”. Los trabajadores que tienen directivos o gerentes que tratan de “satisfacerles” exclusivamente por medio de factores de higiene harán por lo habitual justo lo bastante para salir del paso. Entonces, estos últimos deben transitar a la segunda etapa: brindar a los empleados la oportunidad de brindar los factores motivacionales, como los logros y el reconocimiento.

En específico recomendó enriquecer el trabajo con una propuesta del diseño de este la cual busca proporcionar grados más altos de factores de motivación. La teoría de los dos factores de Herzberg es bien conocida por muchos administradores y directores, pero no está exenta de críticas.

Una de ellas es que los hallazgos de las primeras entrevistas pueden estar sujetos a diferentes interpretaciones. Otra acusación es que su muestra no fue muy representativa de la población general y de las investigaciones posteriores muchas veces no confirmaron la teoría. Los estudiosos del campo no conceden gran valor a la teoría de Herzberg, pero esta ha tenido grandes repercusiones en los administradores y directivos y ha sido medular para que ellos adquieran más conciencia acerca de la motivación y de su importancia en el centro de trabajo.

Por lo expuesto anteriormente sus dimensiones son los siguientes:

#### **Factores intrínsecos**

Los motivadores se enfocan en necesidades de alto nivel e incluyen logro, reconocimientos, responsabilidad y oportunidad de crecimiento. Herzberg creyó que cuando se escasea de motivadores, los subordinados son neutrales hacia el trabajo, pero cuando loa

motivadores están presentes, los trabajadores están soberanamente motivados y satisfechos.

- a) Logros.
- b) Reconocimiento.
- c) El trabajo mismo.
- d) Responsabilidad.
- e) Avance y crecimiento.

### **Factores extrínsecos**

Los factores de higiene, incluye la presencia o falta de las labores insatisfactorias. Cuando los factores de higiene son malos, el trabajo es insatisfactorio. Pero, los buenos factores de higiene claramente remueven la insatisfacción; ellos por sí mismo no ocasionan que los individuos se vuelvan altamente satisfechas ni motivadas en su trabajo.

- a) Supervisores.
- b) Condiciones laborales.
- c) Relaciones interpersonales.
- d) Remuneraciones y seguridad.
- e) Políticas de la compañía y administración.

### b) Satisfacción laboral

**Mochón, F., et al (2014)**, definen a la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su empleo. Donde generalmente cuando un trabajador se siente laboralmente satisfecho, tiene una actitud positiva hacia su trabajo.

### **Dimensiones:**

**Hellriegel, D., et al (2017)**, que existen cuatro enfoques que sirven para explicar la satisfacción laboral de los empleados. Los cuales son los siguiente:

#### **a) Comportamiento de los administradores**

El enfoque gerencial para comprometer la motivación se concentra en cómo los comportamientos de los administradores influyen en la satisfacción de sus empleados. Los administradores pueden satisfacer a los empleados en forma directa mediante la comunicación personal, al establecer metas realistas y brindar reconocimiento, elogios y premios

monetarios a los empleados que alcanzan metas.

#### **b) Diseño de puestos**

Otro enfoque para satisfacer a los empleados hace hincapié en el diseño de los puestos. En ocasiones, los administradores pueden diseñar los puestos de las personas que supervisar, pero no siempre. Con frecuencia, el diseño de puestos se determina por factores que son difíciles de cambiar si no se transforma la tecnología o la estructura de la unidad de trabajo entero. Los puestos enriquecidos motivan más que los que tienen un alcance estrecho.

#### **c) Contexto de la organización**

Las políticas y las prácticas de administración de recursos humanos suelen ser aspectos relevantes del contexto de la organización. Los beneficios adecuados, la estructura de las recompensas y las oportunidades para desarrollarse sirven para que los empleados se sientan satisfechos y a la vez podrían atraer a empleados nuevos a la organización. El hecho de que estas políticas sirvan o no para incrementar el esfuerzo de los empleados y su deseo de permanecer en la empresa, dependerá en parte de que los empleados lo perciban como justos y equitativos o no.

#### **d) Diferencias individuales**

El cuarto enfoque aborda a la satisfacción como característica de los individuos. Las diferencias individuales son las necesidades, valores, las personalidades y otras características únicas que los empleados llevan consigo al trabajo. Estas varían de un individuo a otro y, por eso mismo, se llaman diferencias individuales. Siendo la motivación y las actitudes parte de estas.

### **Operacionalización de las Variables**

#### **CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Variable independiente:</b>  <b>Factores de motivación</b>	Los factores serán evaluados por medio de la revisión y análisis de sus dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos, aplicándose un cuestionario de 12 ítems para medir sus	<i>Factores intrínsecos</i>  <i>Factores extrínsecos</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Logros.</li><li>- Reconocimiento.</li><li>- El trabajo mismo.</li><li>- Responsabilidad.</li><li>- Avance y crecimiento.</li></ul>

	incidencias.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisores.</li> <li>- Condiciones laborales.</li> <li>- Relaciones interpersonales.</li> <li>- Remuneraciones y seguridad.</li> <li>- Políticas de la compañía y administración.</li> </ul>
<b>Variable dependiente:</b> <b>Satisfacción laboral</b>	La variable será medida mediante el cuestionario de xx ítems, cuyo contenido está caracterizado por sus dimensiones que son: Comportamiento de los administradores. diseño de puestos, Contexto de la organización	<i>Comportamiento de los administradores</i>  <i>Diseño de puestos</i>  <i>Contexto de la organización</i>  <i>Diferencias individuales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación personal.</li> <li>- Establecimientos de metas realistas.</li> <li>- Brindar reconocimientos.</li> <li>- Premios por objetivos alcanzados.</li> <li>- Factores tecnológicos.</li> <li>- Factores económicos.</li> <li>- Factores humanos.</li> <li>- Beneficios adecuados.</li> <li>- Estructura de las recompensas.</li> <li>- Oportunidades para desarrollarse.</li> <li>- Necesidades.</li> <li>- Valores.</li> <li>- Personalidades.</li> </ul>

## 1.5 Hipótesis

“Existe relación directa entre los factores de motivación y la satisfacción Laboral del personal del BBVA, oficina Huacho-2019”

## 1.6 Objetivos

### Objetivo General

1. Demostrar la relación directa entre los factores de motivación en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho 2019.

### Objetivos Específicos

1. Explicar cómo se encuentran los factores de motivación en el personal del BBVA, oficina Huacho.
2. Explicar en qué nivel se encuentra la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho.



3. Analizar la relación directa de los factores de motivación en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho.

## **CAPITULO II**

# Material y Métodos

## II. MATERIAL Y METODO:

### 2.1 Tipo de diseño de investigación

#### a) Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, descriptiva y de enfoque cuantitativo. Es transversal ya que se recolectará la información en un solo momento, en un tiempo único. Es correlacional causal porque se dirigirá a la comprobación de las hipótesis y sus causales Hernández, R. et al (2014).

#### b) Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental. Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se

realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio Hernández, R. et al (2014).

## **2.2 Población = Muestra**

La población está representada por 20 trabajadores del BBVA, oficina Huacho. Específico, 1 gerente, 1 subgerente, 1 ejecutivo empresa, 2 ejecutivo banca negocios, 1 ejecutivo vip, 4 ejecutivos banca personal, 1 jefe de atención al cliente y 9 trabajadores en ventanilla. Por contar con una población razonable para el estudio no se hace cálculo de la muestra utilizando la formula estadística de poblaciones finitas.

## **2.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

### **a) La técnica para utilizar es la encuesta**

**López P., & Fachelli, S. (2015)**, se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto.

### **b) El instrumento para utilizar es un cuestionario.**

**Hernández, R. et al, (2010)**, es uno de los instrumentos más usados en el método hipotético-deductivo, sobre todo cuando es de preguntas cerradas (hay opciones de respuestas prefijadas) por su fácil codificación y análisis a partir de fórmulas estadísticas. Pero esta facilidad a la vez se convierte en una desventaja porque limita las respuestas únicamente a las que aparecen como opción de respuesta y en ocasiones éstas no responden con exactitud a lo que las personas tienen en mente, por eso es recomendable agregar palabras como:

Otras o ¿Por qué? Para dar cabida a las respuestas que no aparecen como opción.

Los cuestionarios contienen preguntas abiertas y cerradas. Las primeras permiten que cada persona que las responde extienda ampliamente su respuesta. Mientras que las preguntas cerradas tienen opciones prediseñadas de respuesta.

El cuestionario medirá las variables de estudio, las cuales son “Factores de motivación” y “Satisfacción laboral”.

### **Procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. El software a emplear es el Statistical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 25. Los resultados obtenidos serán en porcentajes obtenidos el cual facilitarán la elaboración de tablas y/o gráficos de cada indicador y de las variables establecidas en esta investigación. De los resultados del análisis de datos se obtendrán las conclusiones y recomendaciones que se deriven de la contratación de hipótesis, si fuera el caso (Quezada, L. 2017).

# CAPITULO III

## Resultados

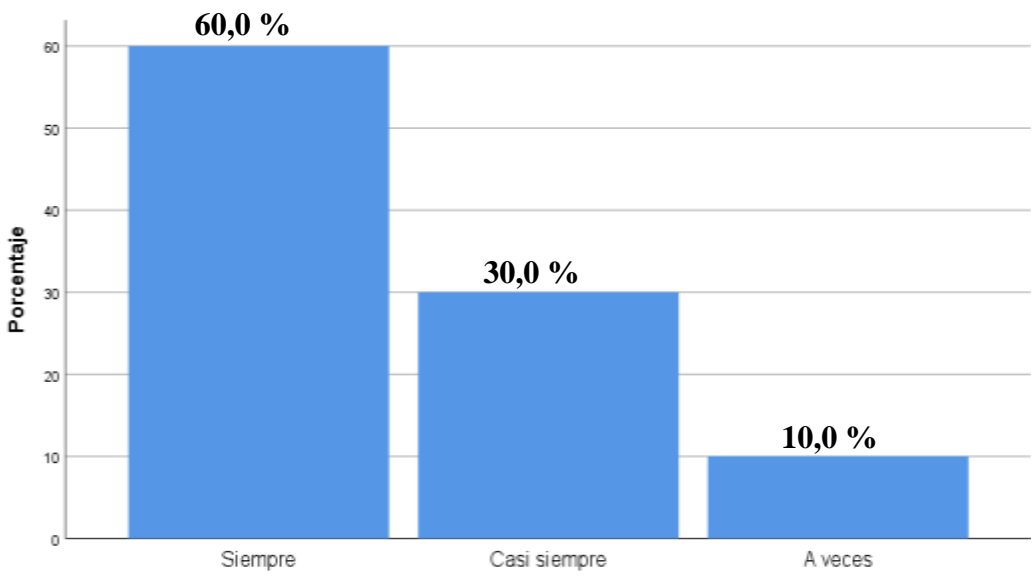
### 3.1 RESULTADO DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES:

**Tabla N° 1: El banco te brinda capacitaciones para mejorar el nivel profesional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	60,0	60,0	60,0
Casi siempre	6	30,0	30,0	90,0
A veces	2	10,0	10,0	100,0

Total	20	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**Gráfica N° 1: El banco te brinda capacitaciones para mejorar el nivel profesional**



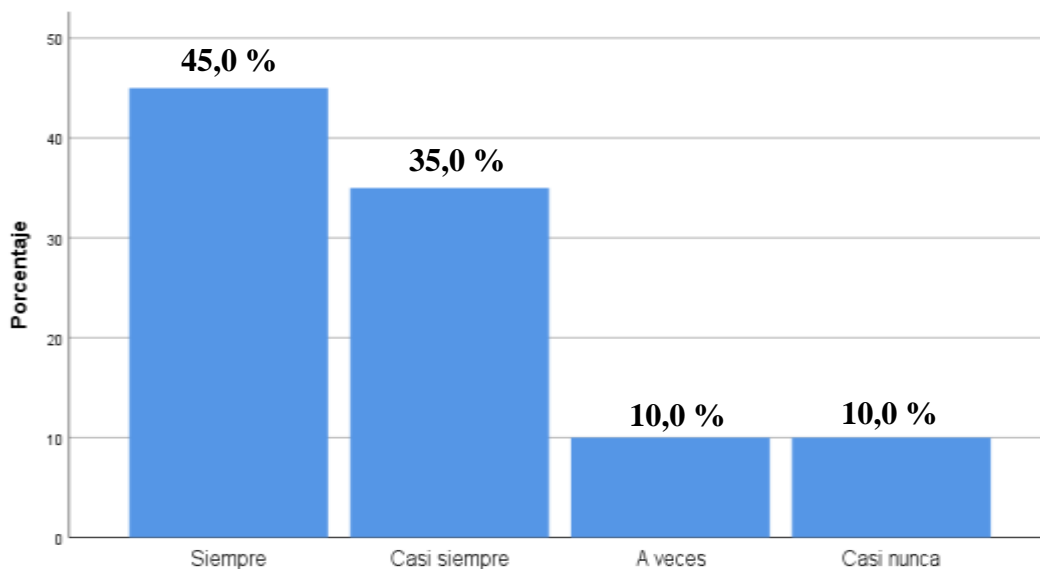
**Fuente: Tabla 1**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 1 se obtuvo los siguientes resultados: El 60,0% de los trabajadores manifiesta que siempre el banco les brinda capacitaciones para mejorar el nivel profesional, el 30,0% respondió casi siempre y el 10,0% solo a veces.

**Tabla N° 2: El banco reconoce tu buen desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	9	45,0	45,0	45,0
Casi siempre	7	35,0	35,0	80,0
A veces	2	10,0	10,0	90,0
Casi nunca	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Gráfica N° 2: El banco reconoce tu buen desempeño**



**Fuente:** Tabla 2

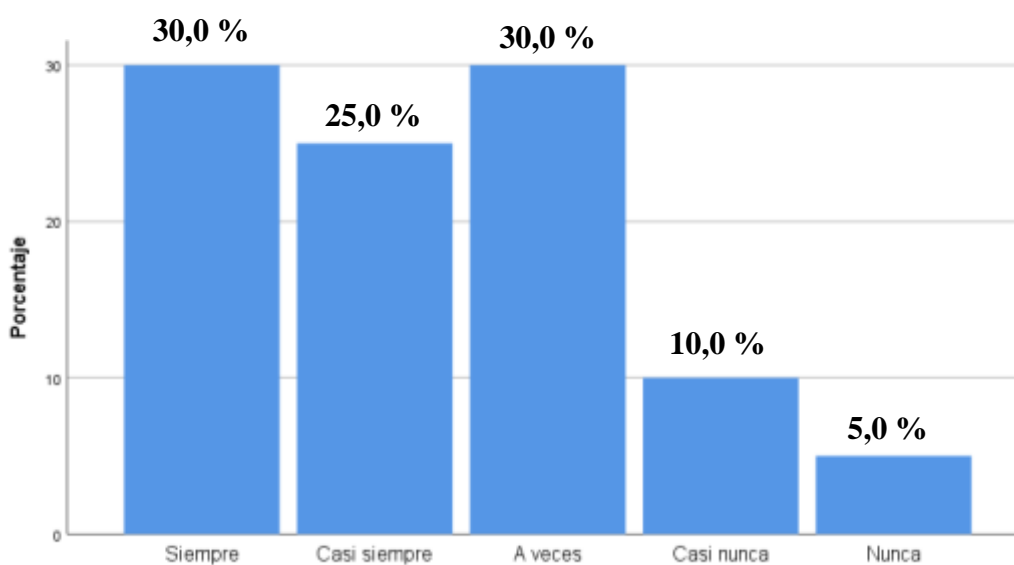
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 2 se obtuvo los siguientes resultados: El 45,0 % manifestó que el banco siempre reconoce su buen desempeño, el 35,0 % respondió que casi siempre, el 10,0 % opinó que solo a veces y el otro 10,0 % casi nunca.

**Tabla N° 3: Te sientes cómodo con tus funciones dentro del banco**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	30,0	30,0	30,0
Casi siempre	5	25,0	25,0	55,0
A veces	6	30,0	30,0	85,0
Casi nunca	2	10,0	10,0	95,0
Nunca	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 3: Te sientes cómodo con tus funciones dentro del banco**



**Fuente: Tabla 3**

**Elaboración: Propia**

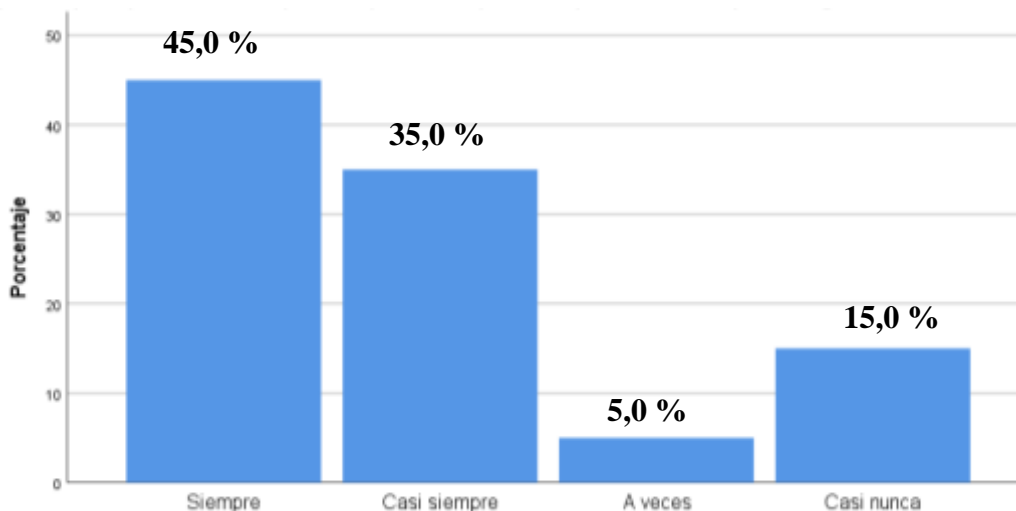
**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 3 se obtuvo los siguientes resultados: El 30,0 % manifestó que siempre se siente cómodo con sus funciones dentro del banco, el 25,0 % respondió que casi siempre, el 30,0 % indicó que solo a veces, mientras que el 10,0 % dio a conocer que casi nunca, y solo el 5% que nunca.



**Tabla N° 4: Crees que el personal está capacitado para la cumplir las responsabilidades que se asigna dentro del banco**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	9	45,0	45,0	45,0
Casi siempre	7	35,0	35,0	80,0
A veces	1	5,0	5,0	85,0
Casi nunca	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 4: Crees que el personal está capacitado para la cumplir las responsabilidades que se asigna dentro del banco**



**Fuente: Tabla 4**

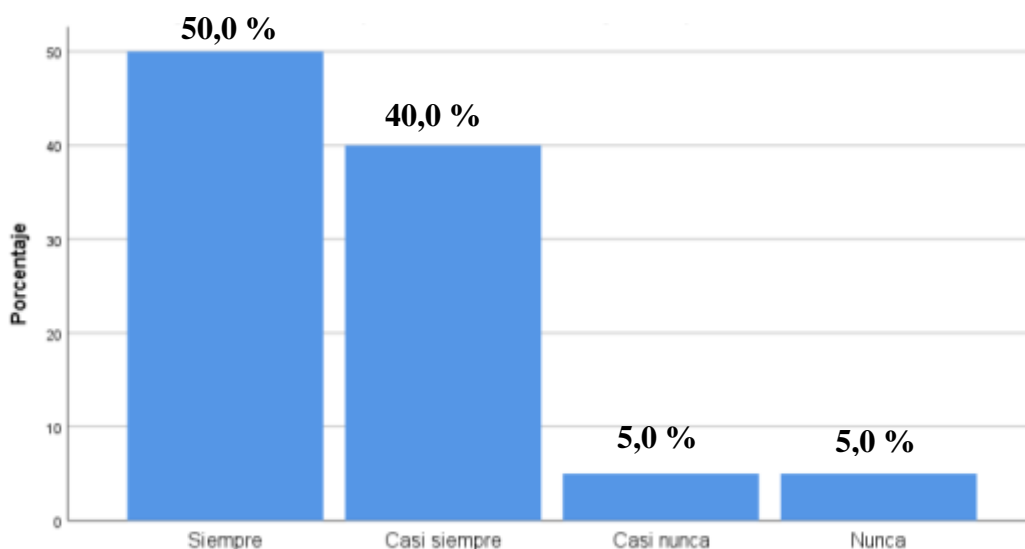
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 4 se obtuvo los siguientes resultados: El 45,0 % dio a conocer que siempre el personal está capacitado para cumplir las responsabilidades que se asignan dentro del banco, el 35,0 % de encuestados respondió que casi siempre, un 5,0 % respondió que a veces, mientras que un 15,0 % de trabajadores manifestó que casi nunca.

**Tabla N° 5: El banco te brinda posibilidades de avanzar y crecer profesionalmente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	50,0	50,0	50,0
Casi siempre	8	40,0	40,0	90,0
Casi nunca	1	5,0	5,0	95,0
Nunca	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Gráfica N° 5: El banco te brinda posibilidades de avanzar y crecer profesionalmente**



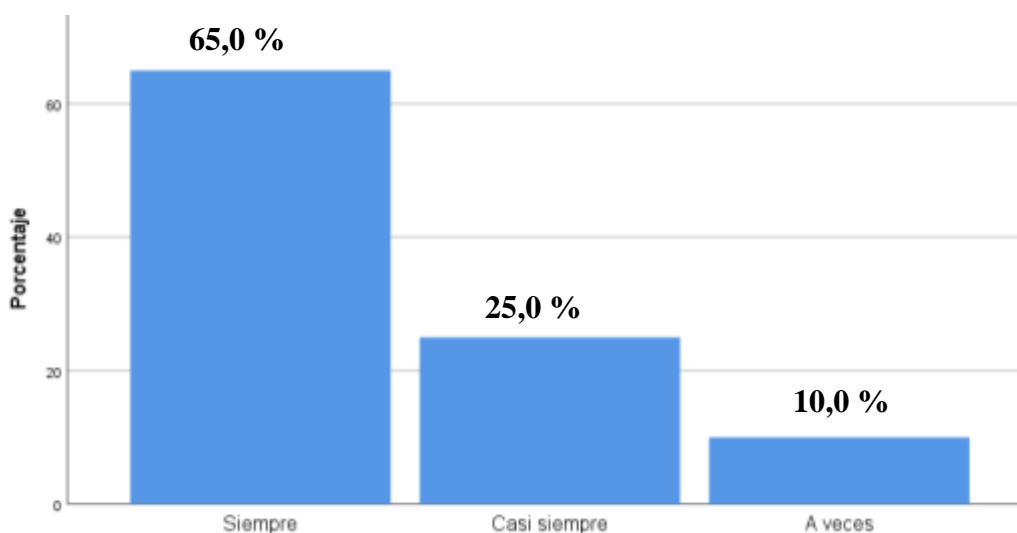
**Fuente: Tabla 5**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 5 se obtuvo los siguientes resultados: El 50,0 % manifestó que siempre el banco brinda posibilidades de avanzar y crecer profesionalmente, el 40,0 % respondió que casi siempre, mientras que 5,0 % dio a conocer que casi nunca y el otro 5,0 % que nunca.

**Tabla N° 6: Tus supervisores cumplen con el rol de manera adecuada sin exageraciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	13	65,0	65,0	65,0
Casi siempre	5	25,0	25,0	90,0
A veces	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 6: Tus supervisores cumplen con el rol de manera adecuada sin exageraciones**



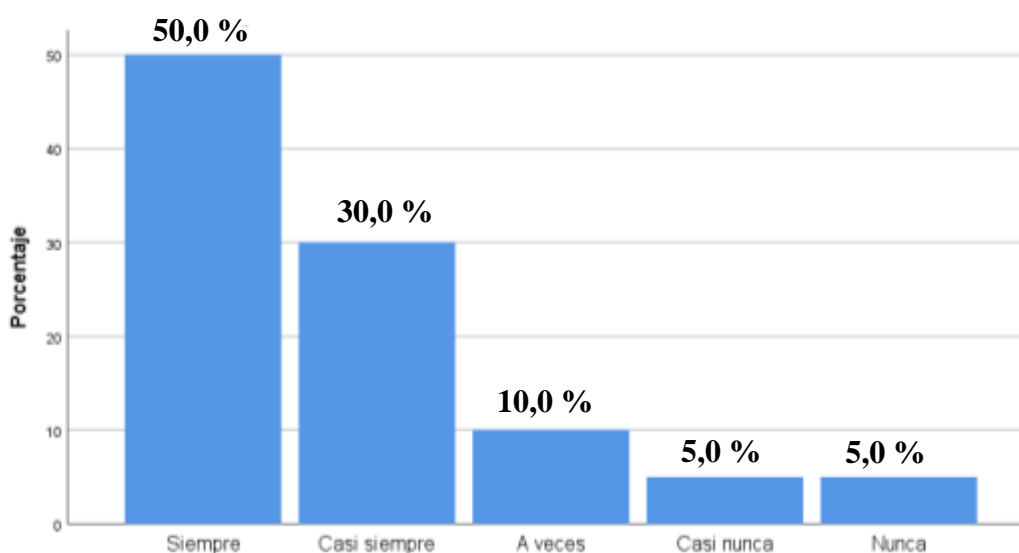
**Fuente: Tabla 6**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 6 se obtuvo los siguientes resultados: El 65,0 % de los encuestados manifestó que siempre los supervisores cumplen con el rol de manera adecuada sin exageraciones, el 25,0 % respondió que casi siempre y un 10,0 % respondió que solo a veces.

**Tabla N° 7: El banco te brinda las condiciones laborales adecuadas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	50,0	50,0	50,0
Casi siempre	6	30,0	30,0	80,0
A veces	2	10,0	10,0	90,0
Casi nunca	1	5,0	5,0	95,0
Nunca	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 7: El banco te brinda las condiciones laborales adecuadas**



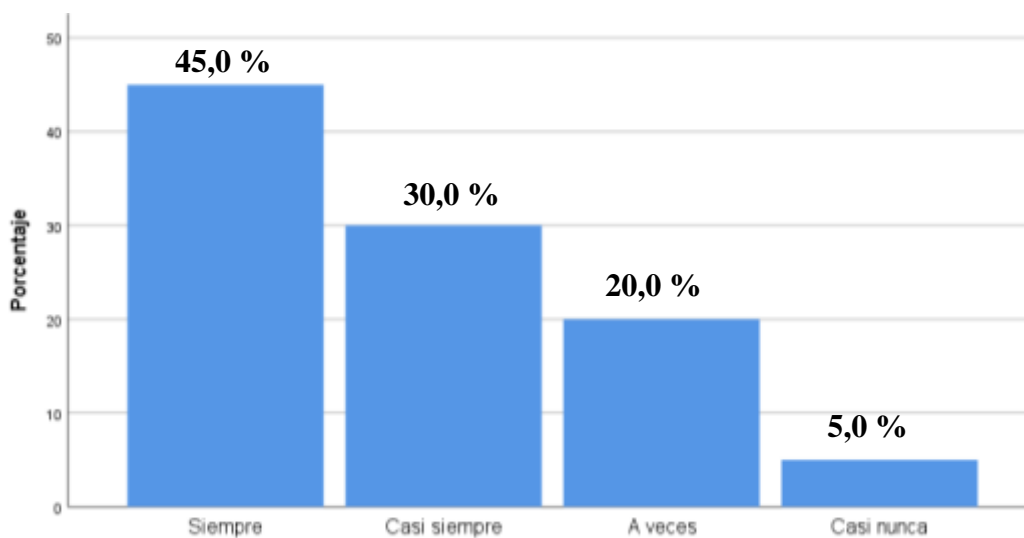
**Fuente: Tabla 7**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 7 se obtuvo los siguientes resultados: El 50,0 % de los trabajadores manifestó que el banco siempre brinda las condiciones laborales adecuadas, el 30,0 % respondió que casi siempre, un 10% indicó que solo a veces, mientras que un 5,0 % indicó respondió que casi nunca y otro 5,0 % manifestó que nunca.

**Tabla N° 8: Crees tú que el personal trabaja en equipo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	9	45,0	45,0	45,0
Casi siempre	6	30,0	30,0	75,0
A veces	4	20,0	20,0	95,0
Casi nunca	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 8: Crees tú que el personal trabaja en equipo**



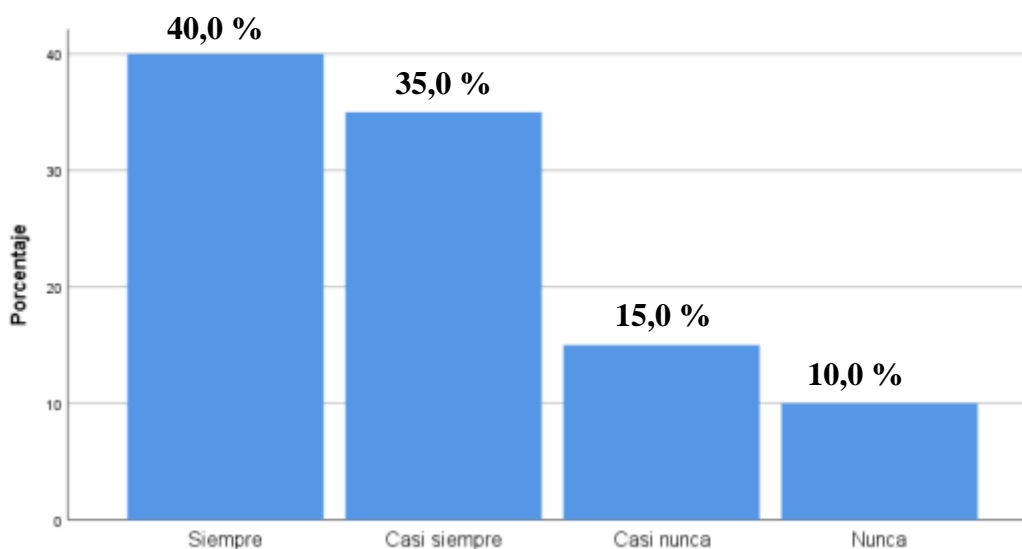
**Fuente: Tabla 8**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 8 se obtuvo los siguientes resultados: El 45,0 % de los encuestados respondió que siempre el personal trabaja en equipo, el 30,0 % manifestó que casi siempre, mientras que el 20,0 % indicó que solo a veces y un 5,0 % respondió que casi nunca.

**Tabla N°9: El banco te brinda una remuneración y seguridad laboral adecuada según el trabajo que realizas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	7	35,0	35,0	75,0
Casi nunca	3	15,0	15,0	90,0
Nunca	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N°9: El banco te brinda una remuneración y seguridad laboral adecuada según el trabajo que realizas**



**Fuente: Tabla 9**

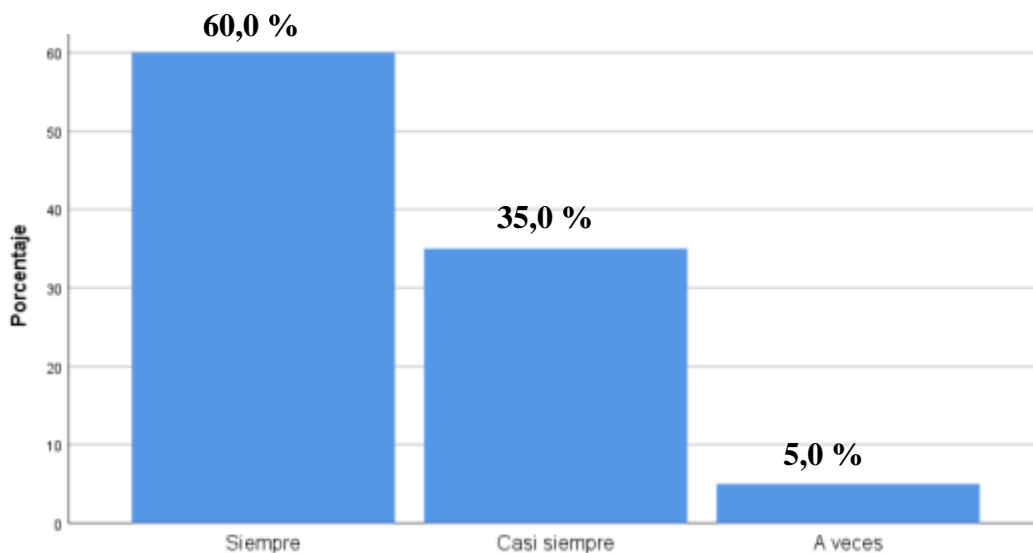
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 9 se obtuvo los siguientes resultados: El 40,0 % de los trabajadores manifestó que el banco siempre le brinda una remuneración y seguridad laboral adecuada según el trabajo que realizan, el 35,0 % indicó que casi siempre, un 15,0 % respondió que casi nunca y el otro 10,0 % dio a conocer que nunca.

**Tabla N° 10: Cree usted que el personal se sujeta a las políticas del banco**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	60,0	60,0	60,0
Casi siempre	7	35,0	35,0	95,0
A veces	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 10: Cree usted que el personal se sujeta a las políticas del banco**



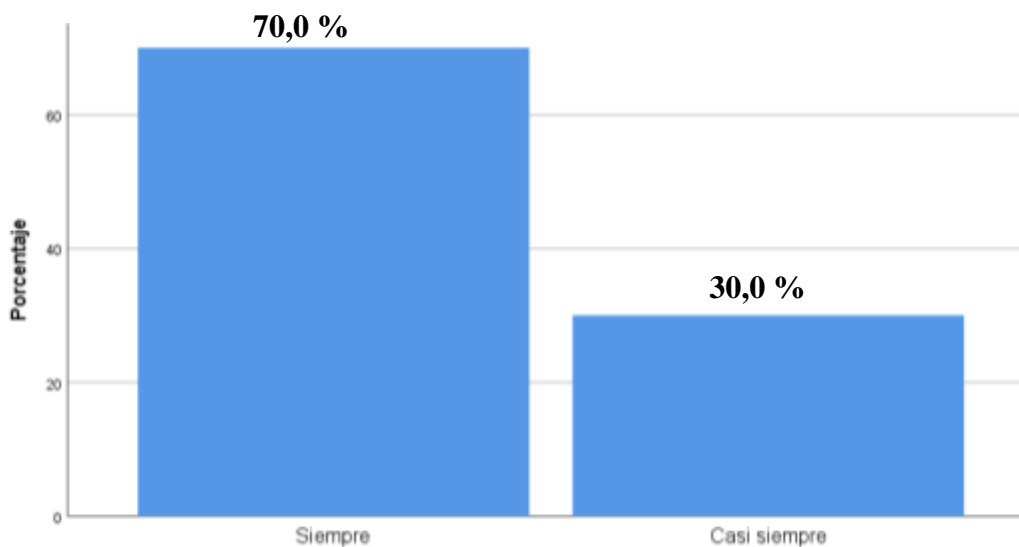
**Fuente: Tabla 10**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 10 se obtuvo los siguientes resultados: 60,0 % de los encuestados respondió que siempre el personal se sujeta a las políticas del banco, el 35,0 % indicó que casi siempre y un 5,0 % manifestó que solo a veces.

**Tabla N° 11: Mantienes una buena comunicación con tu jefe**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	70,0	70,0	70,0
Casi siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 11: Mantienes una buena comunicación con tu jefe**



**Fuente: Tabla 11**  
**Elaboración: Propia**

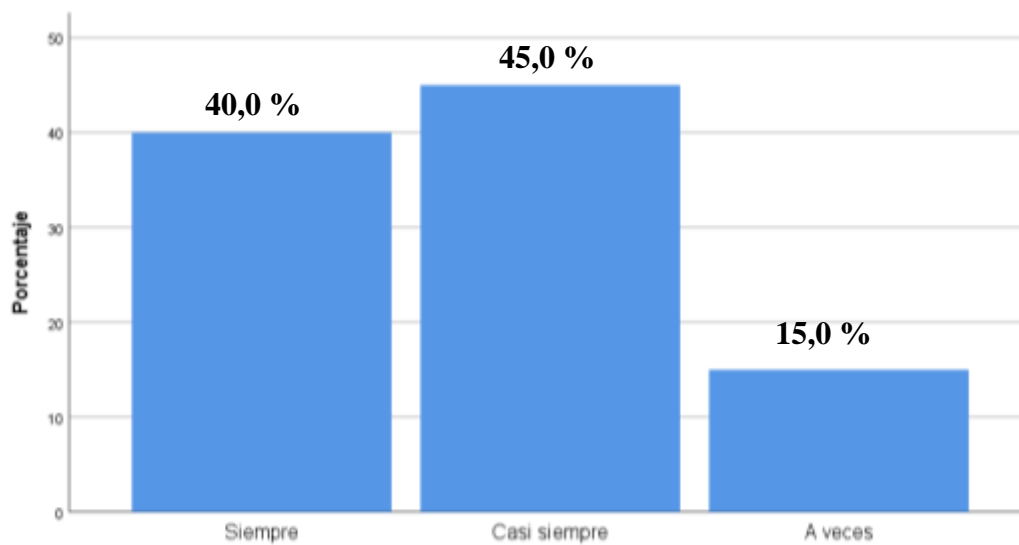
**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 11 se obtuvo los siguientes resultados: el 70,0 % de los encuestados respondieron que siempre mantienen una buena comunicación con su jefe y un 30,0 % manifestó que casi siempre.



**Tabla N° 12: Tu jefe establece metas realistas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	9	45,0	45,0	85,0
A veces	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 12: Tu jefe establece metas realistas**



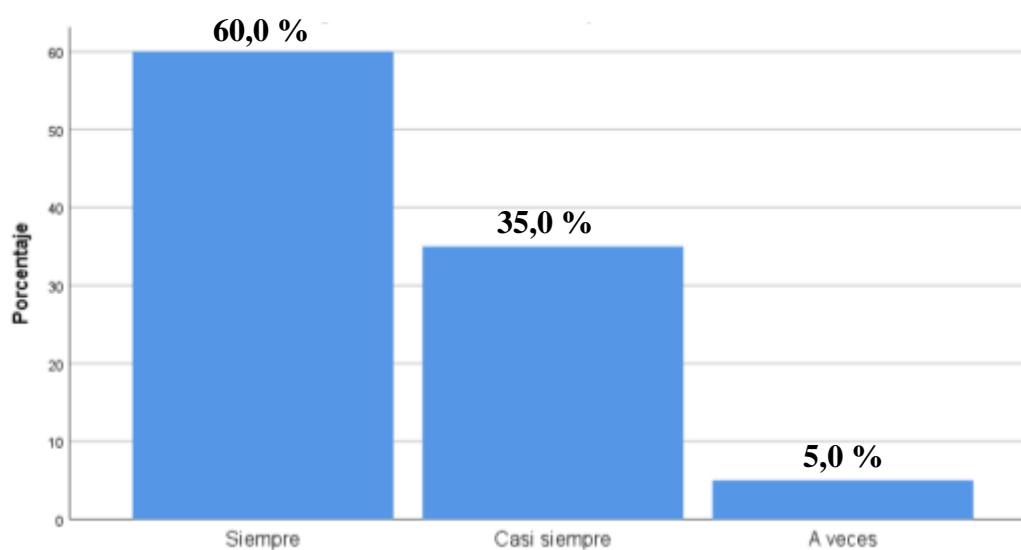
**Fuente: Tabla 12**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 12 se obtuvo los siguientes resultados: el 40,0 % de los trabajadores manifestó que su jefe siempre establece metas realistas, el 45,0 % indicó que casi siempre y un 15,0 % respondió que solo a veces.

**Tabla N° 13: Reconocen tu buen desempeño laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	60,0	60,0	60,0
Casi siempre	7	35,0	35,0	95,0
A veces	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Gráfica N° 13: Reconocen tu buen desempeño laboral**



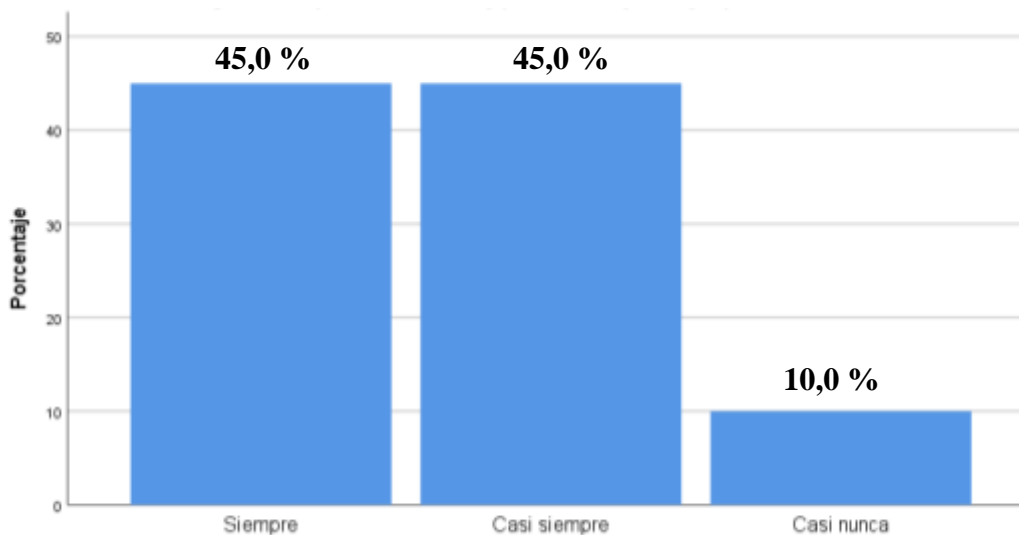
**Fuente: Tabla 13**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 13 se obtuvo los siguientes resultados: el 60,0 % de los encuestados indican que siempre reconocen su buen desempeño laboral, un 35,0 % responden que casi siempre y un 5,0 % indican que solo a veces.

**Tabla N° 14: Crees tú que los incentivos y premios son justos y equitativos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	9	45,0	45,0	45,0
Casi siempre	9	45,0	45,0	90,0
Casi nunca	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 14: Crees tú que los incentivos y premios son justos y equitativos**



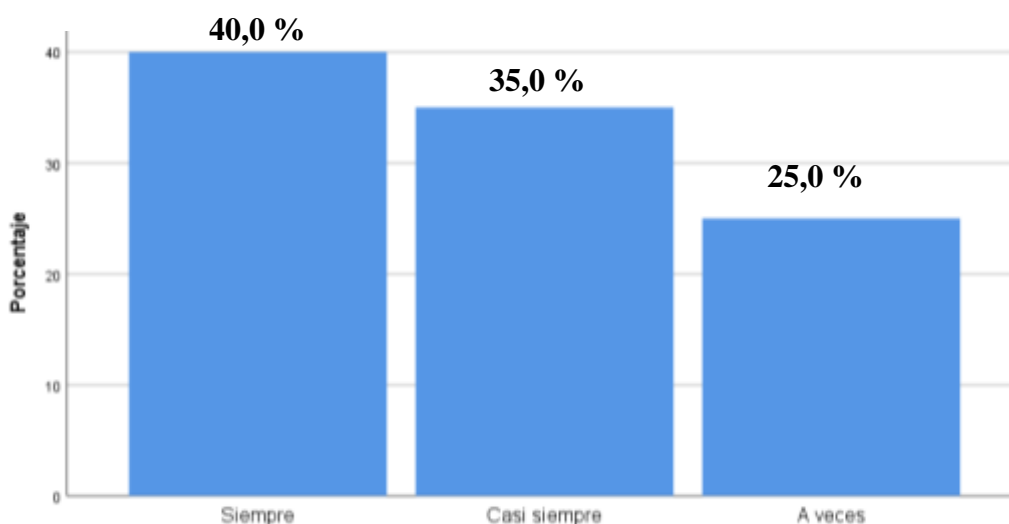
**Fuente: Tabla 14**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 14 se obtuvo los siguientes resultados: el 45,0 % de los trabajadores indican que siempre los incentivos y premios son justos y equitativos, otro 45,0 % respondieron que casi siempre y un 10,0 % manifiestan que casi nunca.

**Tabla N° 15: banco cuenta con factores tecnológicos de última generación para realizar tu trabajo de manera eficiente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	7	35,0	35,0	75,0
A veces	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 15: banco cuenta con factores tecnológicos de última generación para realizar tu trabajo de manera eficiente**



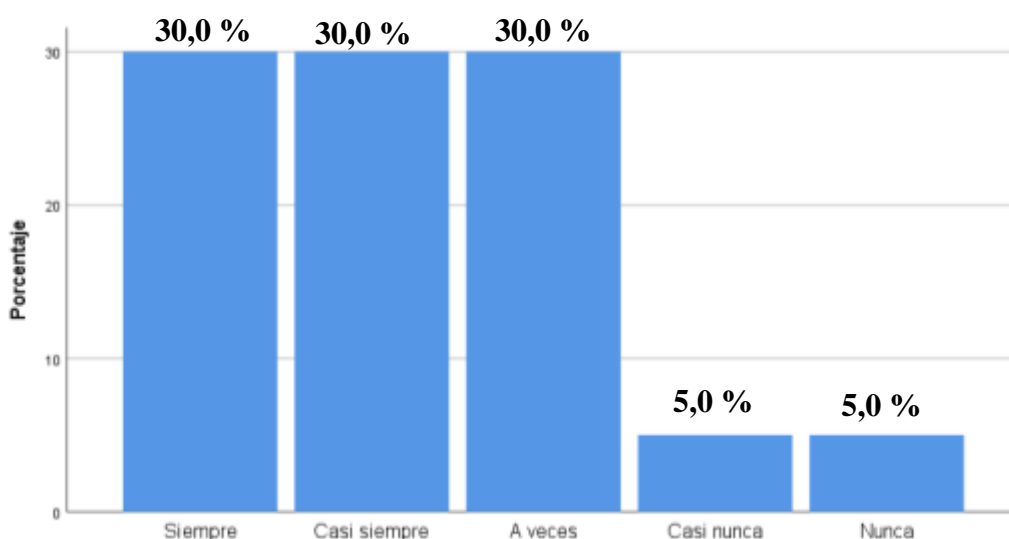
**Fuente: Tabla 15**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 15 se obtuvo los siguientes resultados: el 40,0 % de los encuestados indican que siempre el banco cuenta con factores tecnológicos de última generación para realizar su trabajo de manera eficiente, otro 35,0 % respondieron que es casi siempre y un 25,0 % manifestó que solo a veces.

**Tabla N° 16: Cree usted que el banco tiene buena política salarial en comparación a otros bancos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	30,0	30,0	30,0
Casi siempre	6	30,0	30,0	60,0
A veces	6	30,0	30,0	90,0
Casi nunca	1	5,0	5,0	95,0
Nunca	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 16: Cree usted que el banco tiene buena política salarial en comparación a otros bancos**



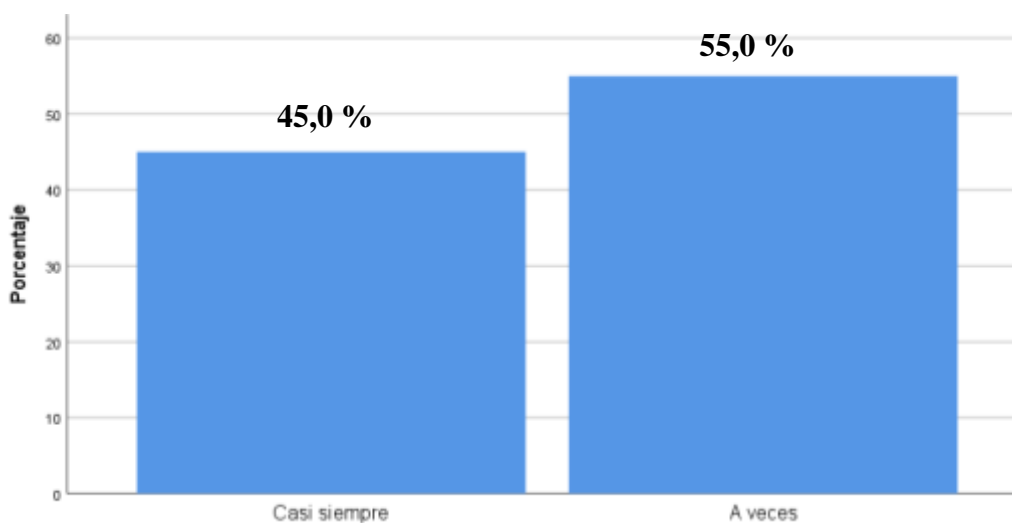
**Fuente: Tabla 16**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 16 se obtuvo los siguientes resultados: el 30,0 % de los trabajadores indican que el banco siempre tiene buena política salarial en comparación a otros bancos, un 30,0 % indican que casi siempre, otro 30,0 % indican que solo a veces, un 5,0 % manifestaron que casi nunca y otro 5,0 % respondieron que nunca.

**Tabla N° 17: El banco cuenta con el recurso humano idóneo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	9	45,0	45,0	45,0
A veces	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 17: El banco cuenta con el recurso humano idóneo**



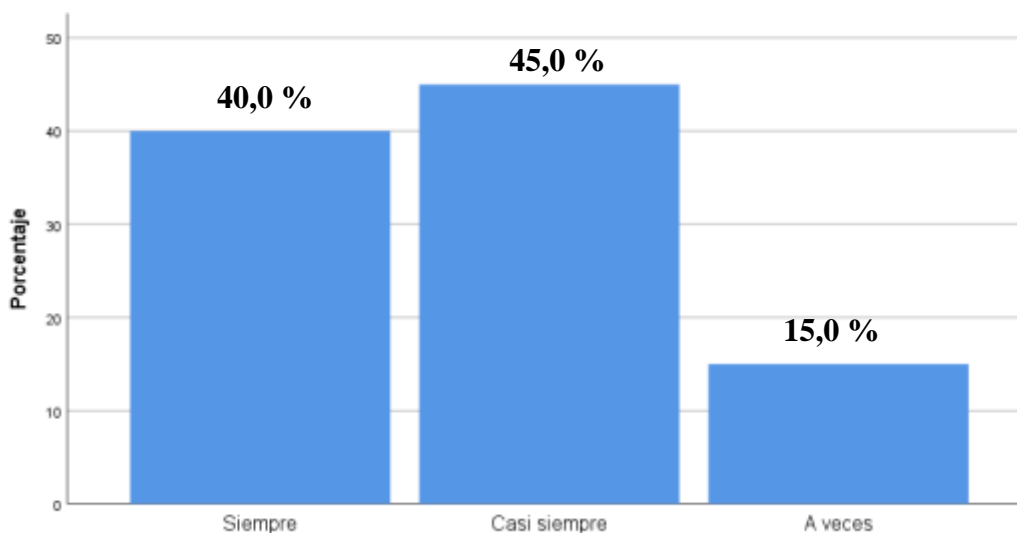
**Fuente: Tabla 17**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 17 se obtuvo los siguientes resultados: el 45,0 % de los encuestados indican que siempre el banco cuenta con el recurso humano idóneo y un 55,0 % indicó que solo a veces.

**Tabla N° 18: El banco brinda beneficios adecuados por tus servicios laborales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	9	45,0	45,0	85,0
A veces	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 18: El banco brinda beneficios adecuados por tus servicios laborales**



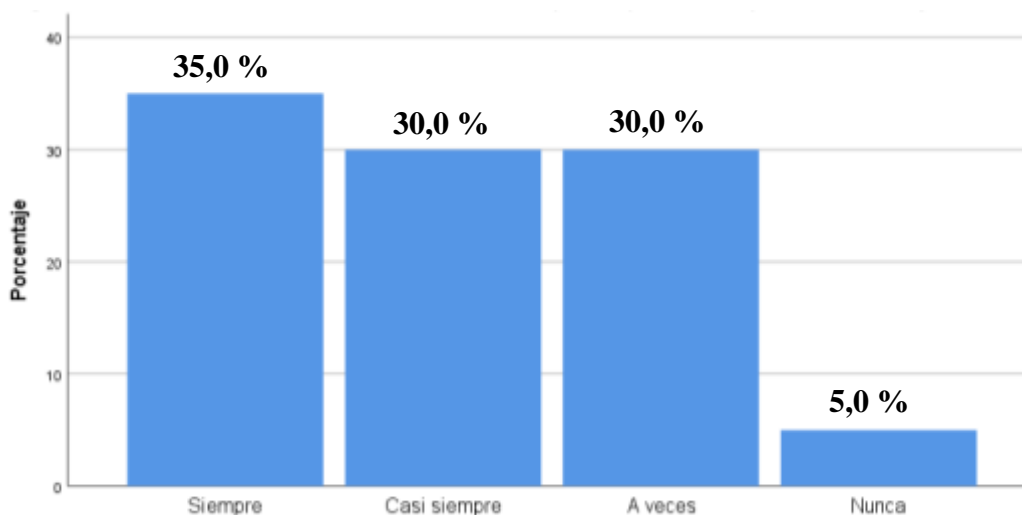
**Fuente: Tabla 18**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 18 se obtuvo los siguientes resultados: el 40,0 % de los trabajadores indicó que el banco siempre brinda beneficios adecuados por sus servicios laborales, el 45,0 % manifestó que es casi siempre y un 15,0 % respondieron que solo a veces.

**Tabla N° 19: El banco mantiene una adecuada estructura de recompensas por el desempeño de sus trabajadores**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35,0	35,0	35,0
Casi siempre	6	30,0	30,0	65,0
A veces	6	30,0	30,0	95,0
Nunca	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 19: El banco mantiene una adecuada estructura de recompensas por el desempeño de sus trabajadores**



**Fuente: Tabla 19**  
**Elaboración: Propia**

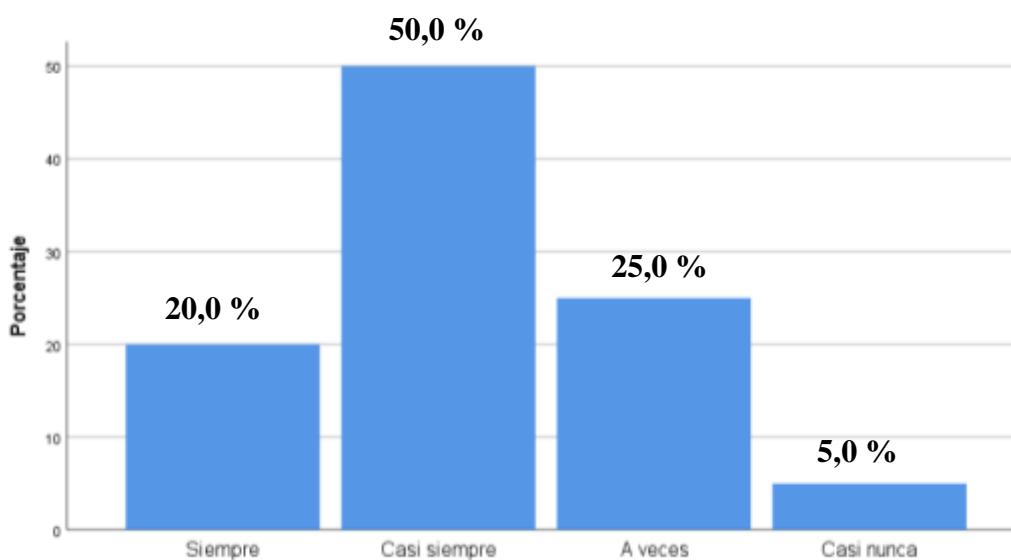
**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 19 se obtuvo los siguientes resultados: el 35,0 % de los encuestados indicaron que el banco siempre mantiene una adecuada estructura de recompensas por el desempeño de sus trabajadores, un 30,0 % manifestaron que es casi siempre, otro 30,0 % respondió que es solo a veces y un 5,0 % respondieron que nunca.



**Tabla N° 20: El banco brinda las oportunidades necesarias para desarrollarte profesionalmente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	10	50,0	50,0	70,0
A veces	5	25,0	25,0	95,0
Casi nunca	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 20: El banco brinda las oportunidades necesarias para desarrollarte profesionalmente**



**Fuente: Tabla 20**

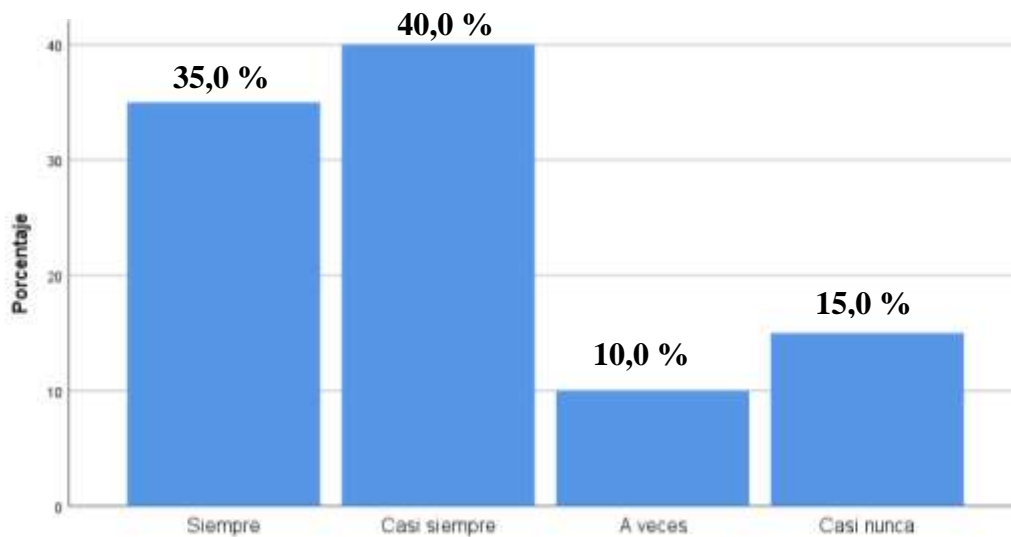
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 20 se obtuvo los siguientes resultados: el 20,0 % de los encuestados indicaron que siempre el banco brinda las oportunidades necesarias para desarrollarse profesionalmente, el 50,0 % manifestaron que es casi siempre, un 25,0 % respondieron que solo es a veces y solo el 5,0 % indicó que es casi nunca.

**Tabla N° 21: El banco cubre las necesidades laborales en el mercado laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35,0	35,0	35,0
Casi siempre	8	40,0	40,0	75,0
A veces	2	10,0	10,0	85,0
Casi nunca	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Tabla N° 21: El banco cubre las necesidades laborales en el mercado laboral**



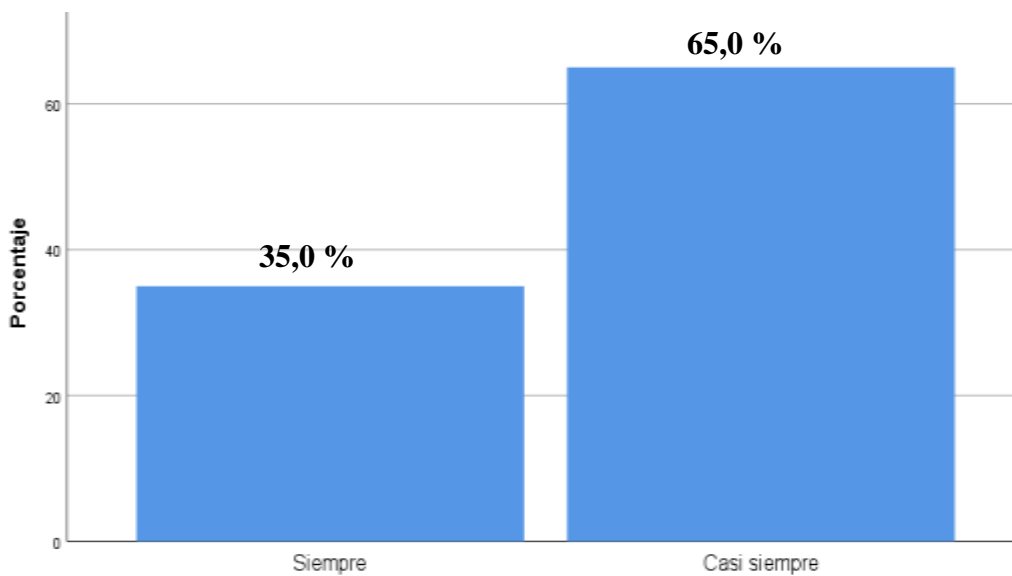
**Fuente: Tabla 21**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 21 se obtuvo los siguientes resultados: el 35,0 % de los encuestados indicaron que el banco siempre cubre las necesidades laborales en el mercado laboral, un 40,0 % manifestó que es casi siempre, mientras que un 10,0 % respondió que es solo a veces y otro 15,0 % que es casi nunca.

**Tabla N° 22: Tus compañeros de trabajo demuestran tener valores**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35,0	35,0	35,0
Casi siempre	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 22: Tus compañeros de trabajo demuestran tener valores**



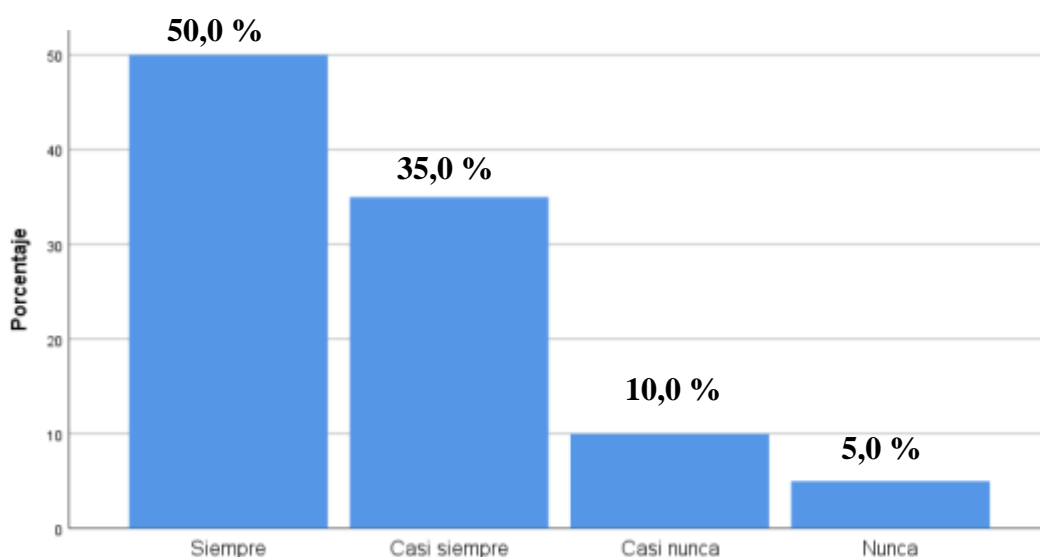
**Fuente: Tabla 22**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 22 se obtuvo los siguientes resultados: el 35,0 % de los trabajadores indicaron que siempre sus compañeros de trabajo demuestran tener valores y un 65,0 % indicaron que es casi siempre.

**Tabla N° 23: Los trabajadores del banco demuestran confianza**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	50,0	50,0	50,0
Casi siempre	7	35,0	35,0	85,0
Casi nunca	2	10,0	10,0	95,0
Nunca	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Grafica N° 23: Los trabajadores del banco demuestran confianza**



**Fuente: Tabla 23**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla N° 23 se obtuvo los siguientes resultados: el 50,0 % de los encuestados indicaron que siempre los trabajadores del banco demuestran confianza, un 35,0 % manifestaron que es casi siempre, otro 10,0 % respondió que es casi nunca y el 5,0 % restante indicaron que es nunca.

# **CAPITULO IV**

## **Análisis y Discusión**

La presente investigación tiene como objetivo general demostrar la relación directa entre los factores de motivación en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho 2019, el mismo que nos permitirá evaluar y justificar el grado de influencia y relación que tienen los factores de motivación en la satisfacción laboral del personal, para lo cual se van analizar las siguientes tablas de acuerdo a los resultados que se tienen.

En referencia a cómo se encuentran los factores de motivación en el personal del BBVA, oficina Huacho, vemos que en la Tabla N° 2 se obtuvo los siguientes resultados: El 45,0 % manifestó que el banco siempre reconoce su buen desempeño, el 35,0 % respondió que casi siempre, el 10,0 % opino que solo a veces y el otro 10,0 % menciona que casi nunca. Esto nos indica que el banco sí reconoce de cierta manera y tiene buenos factores de motivación con su personal, ya sea con capacitaciones, ascensos o incentivos dinerarios. Por su parte Maslow (**citado por Montalvo, G. & Plasencia, R. 2015**) la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; como segundo escalón están las necesidades de tranquilidad y sustento; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquéllas relacionadas con la pasión cerca de uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización.

En relación a, en qué nivel se encuentra la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho, en la Tabla N° 13 se obtuvo los siguientes resultados: el 60,0 % de los encuestados indican que siempre reconocen su buen desempeño laboral, un 35,0 % responden que casi siempre y un 5,0 % indican que solo a veces. Esto nos muestra que gran parte del equipo se siente satisfechos con lo que realizan, **Baez, C. 2013**, Las evidencias indican que los principales factores son labores intelectualmente desafiantes, recompensas equitativas, condiciones favorables de obligación y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a decidir puestos que les brinden oportunidades de adjudicar sus habilidades, capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el compromiso posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan hastío, pero demasiados retos causan frustración y sentimentalismo de hundimiento. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus horizontes. Cuando la retribución les parece imparcial, fundado en las exigencias del punto, las habilidades del individuo y el grado de los sueldos del lugar, es muy plausible que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en manera honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su obligación.

La relación directa entre los factores de motivación en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho. Nos vamos a la Tabla N° 9 donde se obtuvo los siguientes resultados: El 40,0 % de los trabajadores manifestó que el banco siempre le brinda una remuneración y seguridad laboral adecuada según el trabajo que realizan, el 35,0 % indicó que casi siempre, un 15,0 % respondió que casi nunca y el otro 10,0 % dio a conocer que nunca. Y la Tabla N° 18 se obtuvo los siguientes resultados: el 40,0 % de los trabajadores indicó que el banco siempre brinda beneficios adecuados por sus servicios laborales, el 45,0 % manifestó que es casi siempre y un 15,0 % respondieron que solo a veces. Por ende, cuando el trabajador está más motivado, su satisfacción en las labores que realiza en el banco, también se incrementa.

**CAPITULO V**  
**Conclusiones y**  
**Recomendaciones**



## 5.1 CONCLUSIONES

A. El 85% de trabajadores muestra una motivación alta; mientras que solo el 15% manifestó tener una motivación de nivel regular.

B. El 20% de trabajadores resultó con una satisfacción regular; así mismo, un fuerte 80% de ellos alcanzan un nivel alto de satisfacción laboral.

C. A partir de este informe llegamos a la conclusión que el banco si se preocupa por su personal, vela por el interés, la satisfacción y motivación de sus colaboradores, es por ello que siempre está en constantes capacitaciones el cual mejora la productividad de su equipo.

D. Cabe señalar que para los encuestados satisfacción laboral no solo es lo económico, sino en estos tiempos satisfacción laboral es sentirse bien haciendo lo que les gusta.

E. Pensamos en grande y somos un solo equipo, es la respuesta que tiene el banco para sus trabajadores, el banco impulsa a sus trabajadores a ser mejores, es por ende que brinda becas, facilidades de pagos, incentivos por llegar o sobrepasar las metas y las promociones que a los destacados de cada rubro los invitan a tomar

nuevas responsabilidades.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

A. Volver a la rotación de personal, ya que estar mucho tiempo en un solo lugar, puede llegar a cansar, aburrir, sería una buena práctica y sería un factor de motivación.

B. A los encuestados, no caer y quedarse en su zona de confort, ya que el banco muchas veces brinda las posibilidades, pero depende de la aptitud del trabajador, siempre querer ser mejores y esforzarse en ello.

C. Para mejorar con el porcentaje mínimo de falta de motivación y satisfacción laboral, implementar fechas de integración, normalmente solo se realiza en la sede central, pero ponerlo en práctica en las oficinas de provincia.

D. El banco debería mejorar la incentivación económica, ya que no va muy acorde con las horas de trabajo, este punto es fuerte ya que muchas veces se logra trabajar hasta 12 horas.

E. En el banco normalmente sus capacitaciones son virtuales, quizá en capacitaciones presenciales se podría tener un mayor efecto hacia los trabajadores.

F. Mientras el trabajador se encuentre motivado, tendrá mayor afán de realizar sus labores, ya que este realizando lo que a él le gusta, un test de mensual para saber si está yendo por el camino correcto el trabajador y saber en que esta la falencia para poder trabajar en ella.

# **CAPITULO VI**

**Referencias  
Bibliográficas**

## **VI. Referencias bibliográficas**

### **a) Libros:**

Chiavenato, I. (2011): Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (9 ed.). México: Mc Graw Hill Educación.

Cuesta, A. (2010): Gestión del Talento Humano y Conocimiento. Bogotá: Ediciones Ecoe.

Daft, R. & Marcic, D. (2010): Introducción a la administración. (6 Ed.). México: CENGAGE Learning

Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016): Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo. México: Cengage Learning.

Griffin, R. (2011): Administración (10ª Ed.). México: Cengage Learning.

Hellriegel, D., et al (2017): Administración. Un enfoque basado en competencias. (12ª Ed.). México: Cengage Learning.

Hernández, R., et al (2014): Metodología de la Investigación (6ª Ed.). Editorial Mc Graw Hill. DF; México.

Hernandez, R., et al (2010): Metodología de la investigación. 5ta edic. Chile: McGraw-Hill, p. 245.

Huerta, J. & Rodríguez, G. (2014): Desarrollo de Habilidades Directivas (2ª Ed.). Editorial Pearson. DF, México.

Mochón, F., et al (2014): Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos. México: Alfaomega.

Robbins, S. & Coulter, M. (2014): Administración (12ª Ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Judge, T. (2013): Comportamiento Organizacional. (15ª Ed.). México: Pearson.

Schermerhorn, J. (2010): Administración (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.

#### **b) Trabajos de Investigación o Revistas:**

Calvo, V. & Loayza, Y. (2015): Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del Banco de Crédito del Perú BCP- Cusco caso: Oficina Principal- Área de Procesos y Plataformas: 2013- 2014. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/108/253T20150016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cocha, A. (2015): La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis..pdf>

Espaderos, A. (2016): Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de Dirección Financiera de la

Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Espinosa, C. (2017): La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador (Quito). Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10031/1/T-UCE-0007-PI005-2017.pdf>

Huarca, P. & Ruiz, K. (2016): Satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector Minero en Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3524>

Pérez, M., & Vásquez, M. (2016): Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del Área de Operaciones- Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú. 2016. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10901/P%C3%A9rez%20Centuri%C3%B3n%2c%20Markin%20Alexis%20-%20V%C3%A1squez%20Mar%C3%ADn%2c%20Miuller%20Josu%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>http://reposit

Solano, L. (2017): Factores de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis, Huánuco- 2016". Universidad de Huánuco. Obtenido de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/659/TO47\\_70799906T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/659/TO47_70799906T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**c) Páginas Web:**

Arturo, K. (2015). Técnicas de motivación laboral.

<https://www.crecenegocios.com/tecnicas-de-motivacion-laboral/>

Baez, C. (2013). Satisfacción laboral y Productividad

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

Gonzales, A. (2020): el año de las complicaciones, de los retos... y de las oportunidades

[http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/138369/Que-tres-factores-fomentan-la-satisfaccion-laboral-?target=\\_self](http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/138369/Que-tres-factores-fomentan-la-satisfaccion-laboral-?target=_self)

López, P., & Fachelli, S. (2015): La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>

Montalvo, G., & Plasencia, R. (2015): La motivación

[www.ing.unlp.edu.ar/lamotivacion](http://www.ing.unlp.edu.ar/lamotivacion)

Montenegro, F. (2016): Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia. Universidad del Rosario. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>

# **ANEXOS**



7.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Factores de motivación y satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho 2019	¿De qué manera los factores de motivación influyen en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho 2019?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>1. Demostrar la relación directa entre los factores de motivación en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar cómo se encuentran los factores de motivación en el personal del BBVA, oficina Huacho.</li> <li>2. Explicar en qué nivel se encuentra la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho.</li> <li>3. Analizar la relación directa de los factores de motivación en la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho.</li> </ol>	“Existe relación directa entre los factores de motivación y la satisfacción Laboral del personal del BBVA, oficina Huacho 2019”	Factores de motivación y satisfacción laboral	<p><b>Tipo:</b> Básico, descriptivo y de enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Población muestral:</b> Consta de 20 trabajadores.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE FACTORES DE MOTIVACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>FACTORES DE MOTIVACIÓN</b>	Se Define a los factores de motivación como la disposición para desarrollar y ejercer altos niveles de desempeño, con miras a alcanzar las metas organizacionales, pero además se relaciona con el esfuerzo por satisfacer algunas necesidades individuales.	Se define a los factores de motivación como los aspectos positivos que tiene toda organización para generar deseos, necesidades, responsabilidades y fuerzas a los empleados de la organización para el desarrollo adecuado del trabajo.	Factores Intrínsecos	Logros	1.¿El banco te brinda capacitaciones para mejorar el nivel profesional?
				Reconocimiento	2.¿El banco reconoce tu buen desempeño?
				El trabajo mismo	3.¿Te sientes cómodo con tus funciones dentro del banco?
				Responsabilidad	4. ¿Crees que el personal está capacitado para la cumplir las responsabilidades que se asigna dentro del banco?
				Avance y crecimiento	5.¿El banco te brinda posibilidades de avanzar y crecer profesionalmente?
			Factores extrínsecos	Supervisores	6.¿Tus supervisores cumplen con el rol de manera adecuada sin exageraciones?
				Condiciones laborales	7.¿El banco te brinda las condiciones laborales adecuadas?
				Relaciones interpersonales	8.¿Crees tú que el personal trabaja en equipo?
				Remuneración y seguridad	9.¿El banco te brinda una remuneración y seguridad laboral adecuada según el trabajo que realizas?
				Políticas de la compañía y administración	10.¿Cree usted que el personal se sujeta a las políticas del banco?

**Fuente:** Elaboración Propia.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL		INDICADORES	ITEMS		
<b>TISFACCIÓN LABORAL</b>	La satisfacción laboral se define como la actitud general de un empleado hacia su empleo. Donde generalmente cuando un trabajador se siente laboralmente satisfecho, tiene una actitud positiva hacia su trabajo.	La satisfacción laboral es el resultado satisfactorio de la manera justa con la que es tratado el individuo dentro de la organización.	Comportamiento de los administradores	Comunicación personal	11.¿Mantienes una buena comunicación con tu jefe?		
				Establecimientos de metas realistas	12.¿Tu jefe establece metas realistas?		
				Brindar reconocimientos	13. ¿Reconocen tu buen desempeño laboral?		
						Premios por objetivos alcanzados	14.¿Crees tú que los incentivos y premios son justos y equitativos?
						Factores tecnológicos	15.¿El banco cuenta con factores tecnológicos de última generación para realizar tu trabajo de manera eficiente?
			Diseño de puestos	Factores económicos	16.¿Cree usted que el banco tiene buena política salarial en comparación a otros bancos?		
						Factores humanos	17.¿El banco cuenta con el recurso humano idóneo?
						Beneficios adecuados	18.¿El banco brinda beneficios adecuados por tus servicios laborales?
			Contexto de la organización	Estructura de las recompensas	19.¿El banco mantiene una adecuada estructura de recompensas por el desempeño de sus trabajadores?		
				Oportunidades para desarrollarse	20.¿El banco brinda las oportunidades necesarias para desarrollarte profesionalmente?		
						Necesidades	21.¿El banco cubre las necesidades laborales en el mercado laboral?
		Diferencias Individuales	Valores	22.¿Tus compañeros de trabajo demuestran tener valores?			
			Personalidades	23.¿Los trabajadores del banco demuestran confianza?			

**Fuente:** Elaboración Propia.

## ANEXO N°02 – CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre los factores de motivación y la satisfacción laboral del personal del BBVA, oficina Huacho. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

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

#### a. Género

Masculino	
Femenino	

#### b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

#### c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

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

### II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>FACTORES DE MOTIVACIÓN</b>					

<b>DIMENSIÓN: FACTORES INTRÍNSECOS</b>					
1. ¿El banco te brinda capacitaciones para mejorar el nivel profesional?					
2. ¿El banco reconoce tu buen desempeño?					
3. ¿Te sientes cómodo con tus funciones dentro del banco?					
4. ¿Crees que el personal está capacitado para la cumplir las responsabilidades que se asigna dentro del banco?					
5. ¿El banco te brinda posibilidades de avanzar y crecer profesionalmente?					
<b>DIMENSIÓN: FACTORES EXTRÍNSECOS</b>					
6. ¿Tus supervisores cumplen con el rol de manera adecuada sin exageraciones?					
7. ¿El banco te brinda las condiciones laborales adecuadas?					
8. ¿Crees tú que el personal trabaja en equipo?					
9. ¿El banco te brinda una remuneración y seguridad laboral adecuada según el trabajo que realizas?					
10. ¿Cree usted que el personal se sujeta a las políticas del banco?					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO DE LOS ADMINISTRADORES</b>					
11. ¿Mantienes una buena comunicación con tu jefe?					
12. ¿Tu jefe establece metas realistas?					
13. ¿Reconocen tu buen desempeño laboral?					
14. ¿Crees tú que los incentivos y premios son justos y equitativos?					
<b>DIMENSIÓN: DISEÑO DE PUESTOS</b>					
15. ¿El banco cuenta con factores tecnológicos de última generación para realizar tu trabajo de manera eficiente?					
16. ¿Cree usted que el banco tiene buena política salarial en comparación a otros bancos?					
17. ¿El banco cuenta con el recurso humano idóneo?					
<b>DIMENSIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					

18. ¿El banco brinda beneficios adecuados por tus servicios laborales?					
19. ¿El banco mantiene una adecuada estructura de recompensas por el desempeño de sus trabajadores?					
20. ¿El banco brinda las oportunidades necesarias para desarrollarte profesionalmente?					
<b>DIMENSIÓN: DIFERENCIAS INDIVIDUALES</b>					
21. ¿El banco cubre las necesidades laborales en el mercado laboral?					
22. ¿Tus compañeros de trabajo demuestran tener valores?					
23. ¿Los trabajadores del banco demuestran confianza?					

**Fuente:** Elaboración Propia.