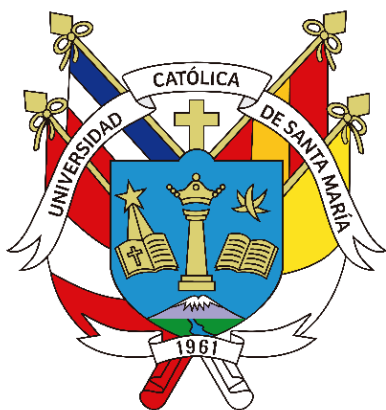


**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**Relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral  
en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú  
en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero  
Arequipa - 2024**

Tesis presentada por los Bachilleres:

**Auccapiña Alvaro, Billjob Moises**

**ORCID: 0009-0001-3404-9377**

**Pacheco Cornejo, Luis Fernando**

**ORCID: 0009-0008-0361-3503**

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**Asesor:**

**Lic. Rivero Fernandez, Renzo Rimaneth**

**ORCID: 0000-0002-9295-9790**

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 26 de Agosto del 2024

**Dictamen: 012233-C-EPAE-2024**

Visto el borrador del expediente 012233, presentado por:

**2019220521 - AUCCAPIÑA ALVARO BILLJOB MOISES**

**2019601451 - PACHECO CORNEJO LUIS FERNANDO**

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN EL DISTRITO DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO AREQUIPA - 2024**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

**LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID  
DICTAMINADOR**



**30400132 - ESPINOZA RIEGA JORGE DAVID  
DICTAMINADOR**



**29618838 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO  
DICTAMINADOR**



# Relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa - 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

[repositorio.ucsm.edu.pe](https://repositorio.ucsm.edu.pe)

## DEDICATORIA

La presente investigación la dedico con todo cariño a mis queridos padres, Moises y Marilú, por enseñarme a nunca rendirme y luchar por mis sueños, por todo su amor y apoyo durante estos 24 años.

A mis queridos hermanos, Jovan y Jared, por estar siempre conmigo, apoyándome en los momentos más duros que me toco pasar, y enseñarme que el apoyo mutuo es esencial para superar cualquier obstáculo. Esta investigación es un homenaje a nuestra relación y reflejo de fuerza que nos da estar unidos.

A mis primas, Lucia y Yosibel, su presencia en mi vida a sido un tesoro invaluable, las risas, los consejos, las pláticas, las experiencias vividas lo han sido todo para mí, las quiero mucho.

A la memoria de mi gran maestro el Dr. Alexander Grgicevic Zea con mucho respeto y gratitud, que con mucha paciencia y comprensión supo sembrar en mi persona esa semilla de conocimiento y curiosidad por esta hermosa carrera universitaria, sus enseñanzas viven en mí.

Gracias a todos.

*Billjob Moises Auccapiña Alvaro*

Dedico esta tesis a mi Padre Luis Alvaro Pacheco Silva, cuya influencia en mi vida fue siempre seguir el camino correcto logrando este objetivo. Su apoyo y fe han sido la fuerza que me impulsaba día a día a seguir adelante para alcanzar mi objetivo, sus sabias palabras de aliento y sacrificio constante han sido algunas piedras angulares para lograr mi objetivo

Gracias por creer en mi incluso cuando yo no lo hacía, este logro es tanto tuyo como mío.

*Luis Fernando Pacheco Cornejo*

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a mis padres, Luis y Rosario quienes me dieron su apoyo incondicional en todo el proceso y a mis hermanas, Catherine y Nathaly quienes me alentaron en todo momento dándome consejos y apoyo emocional para poder ser un profesional, mi familia fue mi guía e inspiración durante todo este proceso.

Agradecer infinitamente a Billjob mi compañero en esta investigación ya que nos propusimos lograr esta meta, este objetivo y dar un paso más en nuestra vida profesional.

Agradezco a mis compañeros de trabajo quienes fueron partícipe de esta investigación, por sus valiosas aportaciones, discusiones enriquecedoras y siempre dispuestos a ayudarme cuando más necesitaba de su apoyo. A mi gerente de agencia Milagros Gómez por el apoyo brindado durante todo este proceso dándome las facilidades necesarias.

Finalmente, mi entera gratitud para todas las personas que fueron partícipe de esta investigación, puesto que, de alguna manera han contribuido al logro de este proyecto que planificamos con Billjob.

*Luis Fernando Pacheco Cornejo*

Al cerrar este hermoso ciclo en mi vida, quiero expresar mis más grandes deseos de agradecimiento, en primer lugar, agradezco a nuestro creador Dios y a nuestra madre querida la virgen de Chapi por la vida, salud y protección, en segundo lugar, a mis maestros del colegio, por todos los conocimientos brindados y aquellos consejos que supieron guiarme en el camino de la vida, a mis maestros de la universidad, gracias por brindarme las herramientas necesarias para desempeñarme en el ámbito laboral, un especial agradecimiento al Dr. Ernesto Luis Vera Ballón y al Mag. Renzo Rimaneth Rivero Fernández por hacer que me enamore locamente de esta hermosa carrera, gracias por la motivación y ese aliento a seguir adelante y dar lo mejor.

*Billjob Moisés Auccapiña Alvaro*

## RESUMEN

La presente investigación, titulada “Relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – 2024”, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores. Mediante un enfoque cuantitativo, se utilizó el método científico y se aplicaron cuestionarios a una muestra de 33 colaboradores. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral ( $r = .748$ ,  $p = .000$ ), así como con las condiciones físicas, beneficios pagados y política organizacional ( $r = .691$ ,  $.642$ ,  $.533$ ;  $p < .05$ ), las relaciones sociales y el desarrollo personal ( $r = .637$ ,  $.662$ ;  $p = .000$ ), y el desempeño de tareas y la relación con los jefes ( $r = .676$ ,  $.682$ ;  $p = .000$ ). Estos hallazgos subrayan la importancia de la motivación laboral en la satisfacción general de los colaboradores, identificando áreas clave para mejorar el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados.

**Palabras clave:** Motivación Laboral, Satisfacción Laboral, Relaciones Laborales.

## ABSTRACT

The main objective of this research, titled "Relationship between staff motivation and job satisfaction in employees of an agency of the Banco de Crédito del Perú in the district of José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - 2024", is to determine the relationship between work motivation and job satisfaction in employees. Using a quantitative approach, the scientific method was used and questionnaires were applied to a sample of 33 collaborators. The results revealed a significant correlation between work motivation and job satisfaction ( $r = .748$ ,  $p = .000$ ), as well as with physical conditions, paid benefits, and organizational policy ( $r = .691$ ,  $.642$ ,  $.533$ ;  $p < .05$ ), social relationships and personal development ( $r = .637$ ,  $.662$ ;  $p = .000$ ), and task performance and the relationship with bosses ( $r = .676$ ,  $.682$ ;  $p = .000$ ). These findings highlight the importance of work motivation in the general satisfaction of employees, identifying key areas to improve the work environment and employee performance.

**Keywords:** Work Motivation, Job Satisfaction,, Labor Relations.

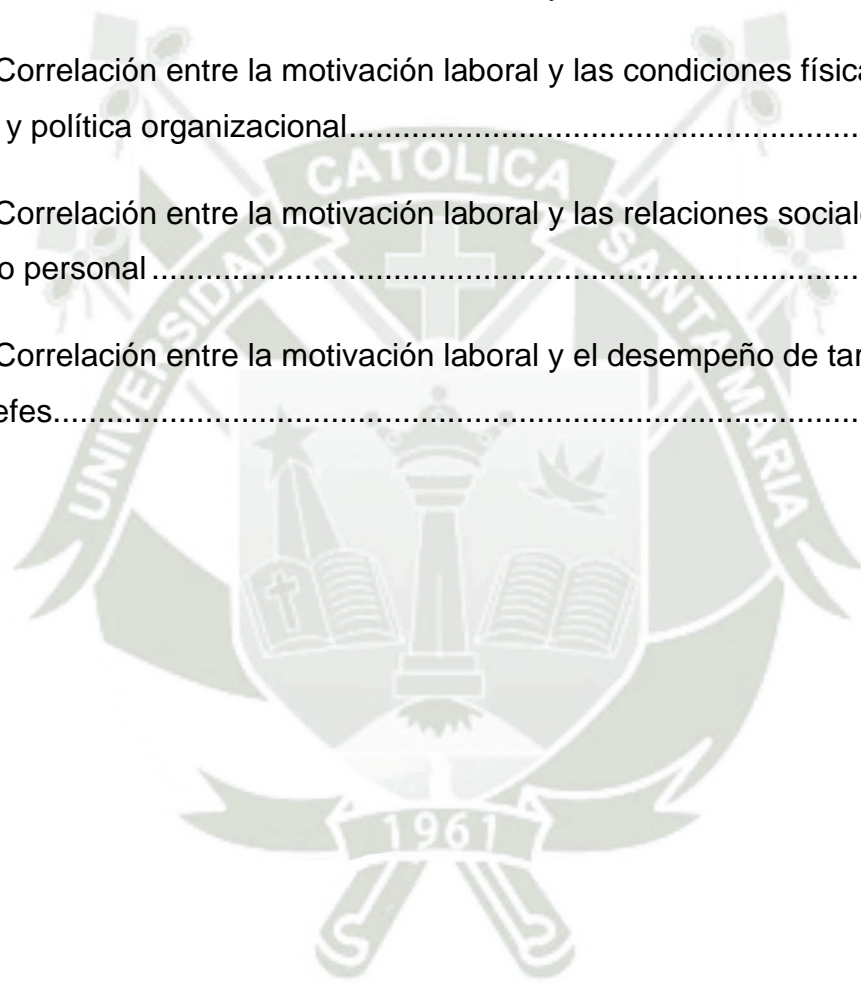
## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1.    PLANTEAMIENTO TEÓRICO .....	3
1.1.    El problema.....	3
1.2.    Operacionalización de las variables.....	4
1.3.    Enunciado del problema .....	10
1.4.    Descripción del problema .....	10
1.5.    Justificación .....	11
2.    OBJETIVOS.....	12
3.    MARCO TEORICO .....	13
3.1.    Motivación laboral .....	13
3.2.    Desempeño laboral.....	21
3.3.    Satisfacción laboral.....	24
3.4.    Relación entre motivación y satisfacción laboral.....	30
3.5.    Contexto de estudio: Banco de Crédito del Perú (BCP) .....	32
3.6.    Satisfacción laboral en entidades Bancarias .....	34
3.7.    Antecedentes investigativos.....	35
4.    HIPÓTESIS.....	40
CAPÍTULO II.....	41
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....	42
1.    TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN... ..	42
1.1.    Técnicas e instrumentos .....	42

1.2. Estructuras de los instrumentos.....	42
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN .....	43
2.1. Ámbito.....	43
2.2. Unidades de estudio .....	44
2.3. Temporalidad .....	44
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	44
3.1. Organización.....	44
CAPÍTULO III.....	46
1. RESULTADOS .....	47
2. DISCUSION DE RESULTADOS.....	54
CAPÍTULO IV .....	56
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES .....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de la motivación laboral.....	47
<b>Tabla 2.</b> Nivel de la satisfacción laboral .....	48
<b>Tabla 3.</b> Prueba de normalidad.....	49
<b>Tabla 4</b> Correlación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral .....	50
<b>Tabla 5</b> Correlación entre la motivación laboral y las condiciones físicas, beneficios pagados y política organizacional.....	51
<b>Tabla 6</b> Correlación entre la motivación laboral y las relaciones sociales, el desarrollo personal .....	52
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas, relación con los jefes.....	53



## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.** Nivel de la motivación laboral ..... 47

**Figura 2.** Nivel de la satisfacción laboral ..... 48



## INTRODUCCIÓN

Son la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo dos constructos estrechamente vinculados que influyen significativamente en el desempeño individual y organizacional. El presente estudio, por lo tanto, se enfoca en el análisis de la relación entre ambas variables en el contexto específico: los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa.

Diversas investigaciones han demostrado que un ambiente laboral motivador, caracterizado por condiciones físicas adecuadas, beneficios atractivos, relaciones interpersonales positivas y oportunidades de desarrollo, contribuye a una mayor satisfacción laboral y, en consecuencia, a un mejor desempeño. Sin embargo, la evidencia empírica en este ámbito aún es limitada, especialmente en el sector financiero peruano.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar si existe una relación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la agencia bancaria mencionada. Para ello, se analizarán las dimensiones de la motivación laboral relacionadas con las condiciones físicas, beneficios, políticas organizacionales, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con los jefes.

Mediante el planteamiento de la siguiente hipótesis: La motivación laboral se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral en los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, la cual fue contratada aplicando un estudio cuantitativo, utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario aplicado a 33 colaboradores de la agencia referida.

Los resultados de esta investigación permitirán comprender mejor los factores que influyen en la motivación y satisfacción laboral de los empleados de una entidad financiera, así como identificar posibles áreas de mejora en las prácticas de gestión de personas. Esta información será de gran utilidad tanto para la organización estudiada, en específico, como para otras empresas del sector, ya que permitirá diseñar estrategias más efectivas para fomentar la motivación y el compromiso de sus colaboradores.



# CAPÍTULO I

## 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1.1. El problema

Dentro del entorno empresarial actual, tanto la motivación como la satisfacción laboral se han establecido como factores críticos que influyen directamente en el rendimiento y la retención del talento humano. De acuerdo con Hernández (2017) estas variables de investigación son de sumo interés puesto que, nos indica, para lograr el éxito de una organización resulta sustancial el elemento humano; así también, refiere que la capacidad de una empresa para mantener a sus empleados comprometidos y satisfechos no solo impacta en la productividad individual y colectiva, sino también en la capacidad de la organización para atraer y retener a los mejores profesionales en un mercado laboral altamente competitivo.

A pesar de los esfuerzos considerables realizados por las organizaciones para mejorar la motivación y satisfacción laboral, persisten desafíos significativos que obstaculizan estos objetivos. Estos desafíos pueden manifestarse en forma de altos niveles de rotación de personal, falta de compromiso, disminución del rendimiento y aumento del ausentismo laboral. Estos problemas no solo afectan la eficiencia operativa de la empresa, sino que también impactan en el bienestar emocional y psicológico de los empleados, lo que puede conducir a niveles más altos de estrés, desmotivación y la insatisfacción laboral.

En ese sentido, la satisfacción laboral es importante para el bienestar individual de los empleados, pero también resulta importante considerar que esta tiene un impacto significativo en el desempeño y la eficacia de una organización. Los entornos laborales tóxicos, caracterizados por el estrés, ausencia o escases de apoyo, falta de reconocimiento y otros factores negativos, pueden generar una serie de consecuencias adversas, como la disminución de la moral, el aumento del ausentismo y la rotación de personal, y un ambiente general de desmotivación y descontento. Por otro lado, cuando los líderes y gerentes presentan un nivel de preocupación positivo por temas como el bienestar de sus empleados y crean un ambiente de trabajo óptimo, basado en el respeto, la confianza y el reconocimiento, los empleados, consecuentemente, llegan a sentirse más valorados, comprometidos y motivados para contribuir al éxito de

la empresa. Los trabajadores felices suelen mostrar un mayor nivel de compromiso con los objetivos organizacionales, una mayor lealtad hacia la empresa y una mayor disposición para colaborar con sus compañeros. Además, la satisfacción laboral tiene una relación activa y directa con la productividad y la eficiencia, ya que los empleados contentos tienden a estar más enfocados, creativos y dispuestos a asumir responsabilidades adicionales. En última instancia, una cultura organizacional que valora y promueve la satisfacción laboral no solo mejora la calidad de vida de los empleados, sino que a su vez conduce a un mejor desempeño empresarial y a resultados más exitosos a largo plazo.

En este contexto, surge una imperiosa necesidad de estudiar la realidad actual y en profundidad aquellos factores específicos que resulten influyentes en la motivación y satisfacción laboral. Comprender estas dinámicas internas es fundamental para identificar las áreas que deben ser mejoradas y con ello diseñar estrategias efectivas que promuevan un ambiente y entorno laboral que resulte satisfactorio y motivador. Además, esta investigación no solo beneficiará a la empresa en términos de mejora del rendimiento y la retención del personal, sino que también ayudará al bienestar general de los empleados, lo que a su vez puede fortalecer la cultura organizacional, la reputación y estatus de la empresa en el mercado laboral.

## **1.2. Operacionalización de las variables**

- **Variable independiente: Motivación Laboral**

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) la motivación laboral es el impulso interno que lleva a un individuo a realizar un esfuerzo sostenido en su trabajo orientado a la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por la organización para la cual trabaja.

Esta definición considera la motivación como una fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana orientada a metas específicas dentro del ámbito laboral. En otras palabras, la motivación laboral es la medida en la que un empleado está dispuesto y comprometido a poner su máximo esfuerzo para contribuir activamente para que la empresa alcance sus objetivos y metas. Esto

puede ser impulsado por diversos factores, como la satisfacción en el trabajo, el reconocimiento, las recompensas, el sentido de pertenencia, entre otros.

- **Variable dependiente: Satisfacción Laboral**

De acuerdo con Landy y Conte (2005) la satisfacción laboral alude al grado de contento o felicidad que experimenta un individuo en relación con su trabajo.

Esta definición implica aspectos emocionales, cognitivos y evaluativos relacionados con el empleo. En ese sentido, se trata de cómo una persona percibe su trabajo en términos de cumplimiento de sus necesidades, expectativas y deseos.

**Definición operacional:**

- **Variable independiente: Motivación Laboral**

El Test Psicométrico de Alfredo Vílchez (2012) consiste en un instrumento diseñado para medir la motivación laboral de los individuos mediante la evaluación de 15 indicadores distribuidos en tres dimensiones principales: logro, poder y afiliación, este test proporciona una medida cuantitativa de la motivación laboral, permitiendo analizar y comparar el nivel de motivación de los individuos en el ámbito laboral. Cada indicador del test representa una faceta específica de la motivación relacionada, a su vez, con el logro de metas, la búsqueda de influencia y control, así como la necesidad de pertenencia y conexión interpersonal en el entorno laboral.

- **Variable dependiente: Satisfacción Laboral**

La Escala de Satisfacción Laboral de Palma (SL-SPC), desarrollada por Palma en 2005, es un instrumento que evalúa la satisfacción laboral de los individuos a través de 19 indicadores agrupados en siete dimensiones: condiciones físicas, beneficios pagados, política administrativa, relación con los jefes, relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas. Esta escala permite medir diferentes aspectos de la satisfacción laboral, brindando una perspectiva integral sobre el grado de satisfacción experimentado

por los trabajadores en su entorno laboral. Cada dimensión y sus respectivos indicadores proporcionan una evaluación detallada de diversos aspectos que influyen en la percepción de satisfacción laboral de los individuos.

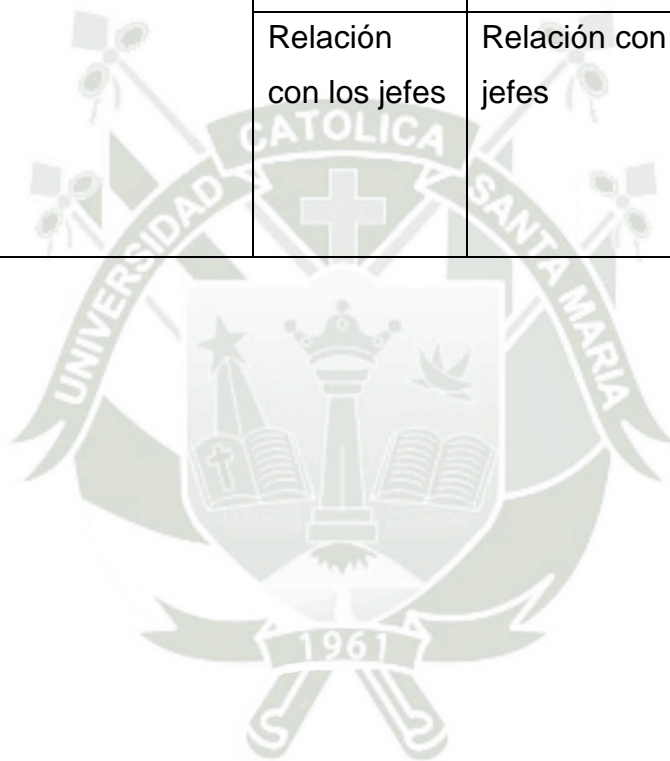


**Operacionalización de variables:**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TECNICA E INSTRUMENTO
<b>Variable Independiente</b> : Motivación laboral	De acuerdo con Robbins y Judge (2009) la motivación laboral es el impulso interno que lleva a un individuo a realizar un esfuerzo sostenido en su trabajo con el fin de alcanzar los objetivos establecidos por la	El cuestionario fue creado por Alfredo Vilchez en 2012, tiene 3 dimensiones (poder, logro, afiliación) y 15 indicadores. El cuestionario mide la motivación laboral.	Logro	Logro	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Ordinal	Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario  “Test psicométrico de Alfredo Vilchez”
			Poder	Poder	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14		
			Afiliación	Afiliación	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		

	organización para la cual trabaja.					
<b>Variable dependiente:</b>  Satisfacción laboral	De acuerdo con Landy y Conte (2005) la satisfacción laboral se refiere al grado de contento o felicidad que experimenta un individuo en relación con su trabajo.	El cuestionario fue creado por Palma en 2005, consta de 19 indicadores y 7 dimensiones.	Condiciones físicas y/o materiales	Condiciones físicas y/o materiales	22, 23, 24, 25, 26	Ordinal  Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario  Escala de Satisfacción Laboral de Palma (SL-SPC),
			Beneficios pagados	Beneficios pagados	27, 28, 29, 30, 31	
			La política organizacion al	La política organizacional	32, 33, 34, 35, 36	
			Relaciones sociales	Relaciones sociales	37, 38, 39, 40, 41	
			Desarrollo personal	Desarrollo personal	42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	

		Desempeño de tareas	Desempeño de tareas	47, 48, 49, 50, 51	
		Relación con los jefes	Relación con los jefes	52, 53, 54, 55, 56	



### **1.3. Enunciado del problema**

“Relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024”

### **1.4. Descripción del problema**

La agencia del Banco de Crédito del Perú ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, enfrenta desafíos significativos estrechamente relacionados con factores como la motivación y la satisfacción laboral de sus empleados, lo cual impacta de manera negativa en el rendimiento, la retención del talento y el estado de bienestar general de los trabajadores. A pesar de las atenciones realizadas por la agencia para mejorar estos aspectos, la persistencia de problemas que obstaculizan los objetivos resulta por encima de las acciones realizadas hasta el momento. Los altos niveles de rotación de personal, la falta de compromiso, la disminución del rendimiento y el aumento del ausentismo laboral son síntomas que evidencian esta problemática real.

Dentro de la agencia, se observa que las políticas y prácticas de gestión no se encuentran alineadas adecuadamente con las necesidades y expectativas que presentan los empleados; tanto la falta de oportunidades de desarrollo profesional y personal, junto con el insuficiente reconocimiento y recompensas por el desempeño laboral, contribuyen considerablemente a la desmotivación generalizada. Además, los estilos de liderazgo en la agencia no siempre promueven un ambiente de trabajo óptimo y de respaldo, lo cual contribuye a agravar la insatisfacción de los empleados.

El impacto de estos problemas es significativo para la agencia del Banco de Crédito del Perú en José Luis Bustamante y Rivero. La eficiencia operativa se ve reducida, y la pérdida de talento clave incrementa los costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados. La moral y el clima organizacional se deterioran, disminuyendo la capacidad de la agencia para atraer y mantener a los mejores profesionales considerando el contexto de un mercado laboral competitivo. Asimismo, la insatisfacción laboral afecta negativamente la creatividad y la disposición de los empleados a asumir

responsabilidades adicionales, lo cual es fundamental para alcanzar el éxito a largo plazo de la agencia.

En este contexto, es imperativo que la agencia del Banco de Crédito del Perú en José Luis Bustamante y Rivero, estudie a mayor profundidad aquellos factores que de manera específica influyen en la motivación y satisfacción laboral de sus empleados. Comprender estas dinámicas internas resulta fundamental para consecuentemente identificar áreas de mejora y, posteriormente diseñar estrategias efectivas que contribuyan a un ambiente laboral más satisfactorio y motivador. Esta investigación no solo beneficiará a la agencia en términos de mejora del rendimiento y la retención del personal, sino que también contribuirá al bienestar general de los empleados, fortaleciendo así la cultura organizacional y la reputación de la agencia en el mercado laboral.

La determinación del problema para la agencia del Banco de Crédito del Perú en José Luis Bustamante y Rivero se centra en identificar y analizar aquellas causas subyacentes que originan la baja motivación y satisfacción laboral. Es esencial desarrollar estrategias que permitan mejorar estos aspectos cruciales para el desempeño y la retención del talento en la agencia. Solo a través de un enfoque profundo y estructurado se podrán implementar cambios significativos que contribuyan de manera significativa tanto a los empleados como a la organización de manera integral.

### **1.5. Justificación**

La importancia de abordar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa, radica en su potencial para optimizar tanto el bienestar de los empleados como el rendimiento organizacional integral de la empresa. Comprender cómo los diferentes aspectos del ambiente laboral acarrear consecuencias en la motivación y la satisfacción de los colaboradores, es lo que permitirá identificar las áreas a mejorar y diseñar, con ello, estrategias efectivas para promover un entorno de trabajo más positivo y productivo. En un contexto económico y laboral fluctuante, donde la retención del talento es crucial para la estabilidad y competitividad de la empresa, esta investigación proporcionará una

visión valiosa y analítica que contribuirá a la implementación de políticas y prácticas más alineadas con las necesidades y expectativas reales de los empleados. Además, al centrarse en una empresa específica como el Banco de Crédito del Perú, esta investigación podrá ofrecer recomendaciones concretas y aplicables que beneficien directamente a los colaboradores y a la organización de manera integral. En última instancia, se espera que por medio de los resultados de este estudio no solo mejore la calidad de vida laboral de los empleados, sino que también contribuyan al logro de los objetivos empresariales y al fortalecimiento del posicionamiento del Banco de Crédito del Perú como empleador de elección en la región de Arequipa. Y al tratarse de una realidad social real, se pueda fijar como un modelo precedente a ser considerado para otras instituciones de la misma línea, o que consideren útil los resultados de la presente.

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la relación existente entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024

### **Objetivos Específicos**

- Analizar la relación existente entre la motivación laboral y las condiciones físicas, beneficios pagados y política organizacional de los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024.
- Analizar la relación existente entre la motivación laboral y las relaciones sociales, el desarrollo personal de los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024.
- Analizar la relación existente entre la motivación laboral y el desempeño de tareas, relación con los jefes de los colaboradores de una agencia del

Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero  
Arequipa – 2024.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Motivación laboral**

La motivación es un concepto abordado en diferentes áreas, sentidos, en vista de la importancia y amplitud del mismo resulta también ser concepto fundamental en el ámbito laboral. Por medio de este término se entiende, al impulso interno que activa, dirige y sostiene la conducta hacia el logro de metas y objetivos. En el contexto laboral, la motivación juega un papel crucial en el comportamiento de los individuos dentro de una organización, influyendo en su nivel de compromiso, esfuerzo y perseverancia en la realización de tareas y actividades laborales.

##### **3.1.1. Definición de motivación**

En ese sentido, de acuerdo con Chiavenato (2001) la motivación se encuentra estrictamente relacionada con la conducta humana, relación que está basada en el comportamiento, en la cual éste es causado por factores tanto internos como externos. En esta perspectiva, los deseos y las necesidades generan la energía necesaria que impulsa al sujeto a la realización de actividades que le permitirán alcanzar sus objetivos. En otras palabras, la motivación es el impulso que surge de las necesidades y deseos del individuo, así como de los estímulos externos, que lo lleva a actuar de cierta manera para satisfacer esas necesidades y alcanzar sus metas.

La definición de motivación propuesta por Chiavenato enfatiza la interacción compleja entre factores internos y externos que van a tener una consecuencia en el comportamiento humano dentro del contexto laboral. Al reconocer que tanto los deseos y necesidades internas como los estímulos externos son determinantes clave en la motivación, se evidencia que Chiavenato proporciona una visión integral de este concepto.

La idea de que tanto los deseos y las necesidades generan esa energía que es necesaria para motivar e impulsar al individuo, resalta la importancia de

comprender las motivaciones intrínsecas de las personas, como la búsqueda de logro, reconocimiento y desarrollo personal. Además, al considerar los estímulos externos, como la cultura organizacional, las políticas de incentivos y el liderazgo, Chiavenato reconoce la influencia que tiene el entorno laboral sobre la motivación de los empleados.

En esa misma línea, Gonzales (2008) la motivación es un conjunto de procesos psíquicos, el autor subraya la complejidad involucrada en la motivación humana, que va más allá de simples impulsos o deseos. Además, al enfatizar la interacción entre los estímulos externos y la personalidad del individuo, Gonzales reconoce que la motivación es influenciada por factores tanto internos como externos.

La motivación se ubica como concepto fundamental en el ámbito de la psicología y la gestión, dado que constituye la fuerza impulsora que guía el comportamiento de las personas hacia el logro de metas y objetivos. Comprender qué motiva a las personas ha sido objeto de estudio de numerosos teóricos y practicantes a lo largo del tiempo. Este interés ha dado lugar a diversas definiciones y teorías que intentan explicar los procesos subyacentes que dirigen y mantienen la conducta humana.

La motivación no se encaja como un fenómeno uniforme; varía entre individuos y situaciones, y puede ser influenciada por una combinación de factores (intrínsecos o extrínsecos). Desde la satisfacción de necesidades básicas hasta la búsqueda de autorrealización, la motivación abarca una amplia gama de aspectos que afectan cómo y por qué actuamos de determinadas maneras.

De acuerdo con Newstrom (2011) este término hace referencia a un concepto clave en el ámbito laboral y organizacional, ya que influye directamente en cómo los empleados se comportan y rinden en sus roles. Según la definición presentada, la motivación se entiende como el conjunto de fuerzas internas y externas que influyen en la elección de un curso de acción y en la manera en que los empleados se conducen.

Dentro del ámbito laboral, se entiende la motivación como aquellas dinámicas que acarrearán a un empleado a decidir cómo actuar en su trabajo. Estas fuerzas pueden responder a factores a) intrínsecos (internos), dentro de los cuales se encuentran los deseos personales, las aspiraciones y los intereses; o b) extrínsecos (externos) donde se tienen a factores como las recompensas, el reconocimiento y las condiciones laborales. La motivación, por tanto, en el trabajo es una combinación compleja de factores psicológicos que varían de una persona a otra (Newstrom, 2011).

Cada empleado tiene un interés vital y particular en la dirección y el enfoque de su conducta, el nivel de esfuerzo que está dispuesto a invertir y la persistencia con la que mantiene su comportamiento. La dirección de la conducta se refiere a los objetivos que el individuo elige perseguir, mientras que el nivel de esfuerzo indica cuánta energía dedica para alcanzar esos objetivos. La persistencia, por otro lado, se refiere a cuánto tiempo una persona puede mantener su esfuerzo a pesar de los obstáculos y desafíos. Comprender la motivación es esencial para los líderes y gestores, ya que influye de manera directa en la productividad y el rendimiento de los empleados (Newstrom, 2011) Al reconocer y valorar tanto las fuerzas internas como las externas que motivan a cada individuo, las organizaciones pueden crear un entorno que fomente la satisfacción y el compromiso, promoviendo así un desempeño óptimo y sostenido.

Asimismo, Chiavenato (2015) como reconocido experto en el campo de la administración y los recursos humanos, define la motivación como todo aquello que impulsa o empuja a una persona a actuar de determinada manera, o que por lo menos contribuye a una meta concreta o comportamiento específico; señala también, que es la motivación la fuerza que impulsa a las personas a realizar acciones particulares, esta fuerza puede provenir de diversas fuentes, tanto internas como externas. Las internas pueden incluir deseos personales, necesidades y valores, mientras que las externas pueden abarcar incentivos, recompensas y el entorno laboral.

La motivación no solo impulsa a la acción, sino que también determina la dirección que tomará esa acción (Chiavenato, 2015) Es decir, no solo nos mueve

a hacer algo, sino que también guía hacia qué se hará. Por ejemplo, una persona puede sentirse motivada a trabajar más arduamente para recibir una promoción, lo cual es un comportamiento específico orientado por la motivación.

Además, Chiavenato sugiere que la motivación da origen a tendencias concretas en el comportamiento. Esto significa que una persona motivada por ciertos factores tiende a actuar de una manera predecible en situaciones similares. Por ejemplo, alguien que está motivado por el reconocimiento probablemente busque oportunidades para destacarse y ser reconocido en futuras tareas. Finalmente, según Chiavenato, la motivación es identificada como la fuerza que impulsa a las personas a actuar de manera específica y que origina comportamientos concretos (Chiavenato, 2015). Esta definición subraya la importancia de entender qué factores motivan a los individuos para poder predecir e influir en su comportamiento de manera efectiva.

En esa misma línea, otra definición importante es la de Robbins y Judge (2017) los cuales definen la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar una meta.

De acuerdo con estos autores, la motivación implica varios procesos interrelacionados que determinan cómo y por qué una persona se esfuerza en una determinada actividad. En primer lugar, la intensidad se refiere a que tanta energía destina una persona en una tarea. Una mayor intensidad significa un mayor esfuerzo, lo que a menudo se traduce en un mayor rendimiento, aunque no siempre resultará suficiente por sí sola para garantizar el éxito.

La dirección del esfuerzo es otro componente crucial. No basta con que una persona ponga mucho esfuerzo en su trabajo; ese esfuerzo debe estar bien encaminado hacia actividades que contribuyan a alcanzar una meta específica. La dirección asegura que la energía y el esfuerzo no se desperdicien en actividades irrelevantes o contraproducentes (Robbins & Judge, 2017).

Finalmente, la persistencia es la capacidad de mantener el esfuerzo a lo largo del tiempo. No importa cuán intensamente y en qué dirección trabaje una persona si no puede sostener ese esfuerzo hasta que la meta sea alcanzada. La

persistencia refleja la durabilidad del esfuerzo frente a obstáculos y dificultades, y es un indicador clave de la motivación (Robbins & Judge, 2017). En ese sentido, estos autores conceptualizan la motivación como un proceso multifacético que abarca la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo. Estos tres componentes juntos determinan la efectividad con la que una persona trabaja para alcanzar sus objetivos, y subrayan la complejidad de la motivación como un factor esencial en el rendimiento y la productividad.

Para finalizar con la definición de motivación, es preciso abordar la definición de Münch (2018) quien define la motivación en su forma más simple como el acto de "mover, conducir, impulsar a la acción". Definición que, aunque breve, encapsula los elementos esenciales que constituyen la motivación y su impacto en el comportamiento humano.

Según Münch (2018), la motivación se entiende como la fuerza que mueve a las personas a actuar. Esta idea de "mover" implica que es la motivación el motor interno que da inicio al comportamiento. Sin esta fuerza motivadora, las personas pueden sentirse estancadas o inertes, sin la energía necesaria para emprender cualquier acción significativa. Además del movimiento, la motivación también tiene la capacidad de conducir. Esto significa que no solo inicia el comportamiento, sino que también dirige a la persona hacia un objetivo específico. La conducción implica una orientación y un propósito; es la guía que dirige el esfuerzo hacia la consecución de metas concretas y claras.

Finalmente, la motivación impulsa a la acción, entendiendo por impulsar el hecho en que una fuerza dinámica no solo inicia y dirige, sino que también sostiene el comportamiento. Es la energía que mantiene a las personas en movimiento, empujándolas a continuar con sus esfuerzos incluso frente a desafíos y obstáculos.

La idea de que la motivación implica un intercambio entre los estímulos externos y la personalidad del individuo sugiere que las experiencias, valores y características individuales desempeñan un papel fundamental en la determinación de los niveles de motivación. Asimismo, al mencionar que este intercambio puede generar satisfacción o no, Gonzales señala que la motivación

puede tener consecuencias emocionales y cognitivas, dependiendo de la interacción entre los estímulos externos y la percepción del individuo.

Finalmente, la motivación se entiende como aquello que impulsa a las personas a actuar o comportarse de ciertas maneras. Se trata, por lo tanto, de una serie de impulsos o deseos que estimulan ciertos comportamientos en los individuos, dicho en otras palabras, sería, el motor que impulsa a las personas a realizar acciones específicas para satisfacer sus necesidades, deseos o metas (Pedreros, M. & Araya, L., 1992).

La motivación, según diversas perspectivas académicas es un impulso interno que incita a las personas a actuar de ciertas maneras, orientadas hacia la consecución de metas y satisfacción de necesidades. Este impulso se origina en una serie de deseos y necesidades individuales que generan la energía necesaria para dirigir y mantener el comportamiento hacia objetivos específicos. La motivación se considera un factor fundamental en todas las acciones humanas, ya que influye de manera significativa en las decisiones y elecciones que realizan las personas en su vida personal y laboral. Es una fuerza dinámica que puede ser influenciada por factores internos y externos, y que varía en intensidad y dirección dependiendo de las circunstancias y experiencias individuales.

### **3.1.2. Tipos de motivación**

De acuerdo con Soriano, quien considera dos tipos de motivación, dónde encontramos: la intrínseca y la extrínseca, las cuales son entendidas como sigue:

#### **A) Motivación Extrínseca**

Para el estudio de la motivación extrínseca, primeramente, se parte de analizar los siguientes conceptos: recompensa, castigo e incentivo, (Soriano , 2001). En tanto que una recompensa se identifica como un objeto ambiental atractivo que se ubica al final de la línea de conducta para alcanzarle, lo cual funciona incrementando la probabilidad de que la referida conducta se repita. Así también, el castigo se identifica como un objeto ambiental no atractivo que se presenta al final de la línea de conducta, lo cual reduce las probabilidades de

que dicha conducta se vuelva a realizar. El incentivo, a diferencia de las recompensas y castigos, es un objeto ambiental que puede atraer o repeler a un individuo para que efectúe o no una secuencia o línea de conducta.

La principal distinción entre recompensas y castigos y los incentivos, se tiene en que los dos primeros se ubican de un lado, e incentivos por otro, esta distinción radica en el momento en que se suscitan y la función que desempeñan. Primeramente, las recompensas y castigos se presentan posterior a la conducta y afectan la probabilidad de su repetición, mientras que los incentivos se introducen antes de la conducta, energizando su inicio. Soriano (2001) explica que las características hedónicas de la mayoría de recompensas, castigos e incentivos son aprendidos mediante de la experiencia, y los procesos de aprendizaje relacionados, los cuales son: el condicionamiento clásico y el condicionamiento operante.

El condicionamiento clásico, primeramente, se entiende como un procedimiento por el cual un estímulo es asociado reiteradas veces con otro que facilitaba una respuesta refleja. A través de esta asociación, el estímulo inicialmente neutro adquiere la capacidad de sacar a relucir la respuesta incondicionada, aún en ausencia del estímulo incondicionado. Respecto a los incentivos, las personas tienden a aprender el valor positivo o negativo de los objetos ambientales, y sobre ello usan esta información para decidir si aproximarse o evadir un objeto dado. Los miedos, ansiedades y fobias por nombrar algunos ejemplos de incentivos no atractivos, son aprendidos a lo largo de la vida mediante el condicionamiento clásico.

El condicionamiento operante, entonces, se refiere a que las consecuencias de las conductas podrían ser positivas o negativas para aquel que las recibe, no se habla de la distinción del refuerzo positivo y del negativo, sino que se enfoca en el supuesto cuando el referido comportamiento tiene consecuencias llamativas o deseosas se trata de refuerzo, y cuando son opuestas, es decir aversivas se trata de castigo.

Cuando se refiere al refuerzo o al castigo, la referencia a positivo o negativo no alude al nivel de agradabilidad de la consecuencia, refieren más bien

al surgimiento o desaparición de un determinado estímulo. Cuando hablamos del reforzamiento positivo se entiende que se obtendrá una recompensa si se hace algo, y en el negativo, de manera opuesta, se aprende que se eliminará o eludirá un estímulo desagradable.

Según Soriano (2001) se evidencian cuatro tipos de reforzadores: positivos, negativos, castigo y no-refuerzo (extinción). Donde 1) Un reforzador positivo será cualquier estímulo que, al materializarse, aumenta la probabilidad de que se produzca una conducta, 2) Un reforzador negativo es, por el contrario, aquel estímulo que, al ser retirado, también incrementa la probabilidad de que se produzca una conducta. En conclusión, los reforzadores positivos y los negativos incrementan la probabilidad de que ocurra la conducta, mientras que el castigo y la extinción la reducen.

Aplicaciones del condicionamiento operante en el entorno laboral incluyen técnicas como las economías de fichas, el modelamiento y el modelaje, que efectivamente aumentan las conductas deseadas. Aunque el castigo puede ser una forma de reducir conductas no deseadas, Soriano (2001) advierte que debe ser inmediato, intenso, regular y acompañado de refuerzos positivos para respuestas alternativas. Sin embargo, el castigo puede generar efectos secundarios no deseados, por lo que se recomiendan diferentes formas como el refuerzo diferencial, la limitación y la distracción.

## **B) Motivación Intrínseca**

Soriano (2001) describe la motivación intrínseca como una fuerza impulsada por diversas necesidades psicológicas fundamentales, como la autodeterminación, la efectividad y la curiosidad, las cuales son responsables del origen, persistencia y reenganche de la conducta, incluso ante la falta de fuentes extrínsecas que motiven las conductas; intrínsecamente estas son motivadas y animan al individuo a buscar novedades, poder enfrentarse a retos, para así poder satisfacer necesidades psicológicas importantes.

Las personas que van motivadas intrínsecamente realizan actividades por el placer netamente de hacerlas, sin buscar las recompensas externas. La investigación en este campo comenzó con la pregunta de qué es lo que sucede

cuando una persona que realiza alguna actividad intrínsecamente interesante empieza a conseguir recompensas extrínsecas. Soriano (2001) señala que generalmente, la motivación intrínseca disminuye cuando se ofrecen recompensas extrínsecas por actividades que eran intrínsecamente interesantes, en especial si las recompensas son esperadas o tangibles.

La motivación intrínseca se ve aumentada por aquellas particularidades propias de la actividad, como el nivel óptimo de reto y las propiedades colativas de los estímulos, que incluyen factores como: la complejidad, novedad e imprevisibilidad. Además, están las autopercepciones de competencia y autodeterminación que facilitan la motivación intrínseca, cuando las actividades ofrecen desafíos y permiten percepciones de competencia y autodeterminación, las personas muestran conductas intrínsecamente motivadas como la exploración, la investigación, la manipulación, la persistencia, el reenganche y la confrontación de retos.

En aplicaciones prácticas, como en la educación, el trabajo y el deporte, es crucial encontrar un equilibrio entre la motivación extrínseca e intrínseca. Soriano (2001) enfatiza que las actividades deben ser estructuradas de manera que sean complejas y desafiantes, ofreciendo respuestas sobre el rendimiento que promuevan evaluaciones de competencia y autodeterminación. Las recompensas extrínsecas deben ser usadas de tal manera que mantengan las percepciones de competencia y autodeterminación para no socavar la motivación intrínseca.

Soriano (2001) concluye que es fundamental para los profesores, supervisores y entrenadores estructurar las tareas de modo que maximicen tanto la productividad como el disfrute, evitando un control excesivo que pueda disminuir el interés intrínseco de los individuos.

### **3.2. Desempeño laboral**

El desempeño laboral es un concepto fundamental en el ámbito organizacional, que se entiende como la capacidad y eficacia mediante la cual un empleado lleva a cabo sus labores y responsabilidades en el lugar de trabajo, está relacionado directamente con la calidad y cantidad de trabajo realizado, así

como con los resultados y logros alcanzados por el individuo dentro de la organización. El desempeño laboral se considera un indicador clave del rendimiento y contribución de un empleado a los objetivos y metas de la empresa, lo cual puede ser evaluado a mediante diversas formas y criterios que son establecidos por cada organización. En última instancia, el desempeño laboral juega un papel importante, también, en la productividad, eficiencia y competitividad de la empresa, y se ve influenciado por una distintos factores internos y externos, como las habilidades y competencias del empleado, el ambiente de trabajo, el liderazgo y la motivación.

De acuerdo con Faria (2000) el desempeño laboral se identifica como la capacidad y eficacia por la cual un empleado realiza sus responsabilidades y labores asignadas dentro de una organización. Se trata de la medida en que un individuo cumple con los estándares de rendimiento que haya fijado la empresa y por lo tanto, alcanza los objetivos y metas establecidos para su puesto de trabajo.

El desempeño laboral dentro de las diversas formas, puede evaluarse mediante la calidad y cantidad del trabajo realizado, así como mediante la eficiencia, efectividad y eficacia en la realización de las tareas laborales. Es, por lo tanto, un indicador clave del rendimiento y contribución de un empleado a los alcances y logros de la organización, puede ser influenciado, a su vez, por diferentes factores, como las habilidades y competencias del empleado, el ambiente de trabajo, el liderazgo, la motivación y los recursos disponibles. En resumen, el desempeño laboral resulta crucial para la productividad, eficiencia y competitividad de la empresa, y constituye una parte integral de la gestión de recursos humanos y la evaluación del rendimiento organizacional.

En esa misma línea, el desempeño laboral no puede ser analizado de manera aislada, sino que debe ser comprendido dentro del contexto más amplio de la organización del trabajo escolar y su relación con la estructura y funcionamiento de la sociedad en general (Gonzales M. , 2003)

En otras palabras, el autor sugiere que la labor de los colaboradores no se lleva a cabo en un vacío, sino que está intrínsecamente ligada a la forma en

que se organiza el trabajo en la sociedad en su conjunto. Cuando se habla de la organización del trabajo, se hace referencia a cómo se realiza la distribución de las tareas y responsabilidades al interior de la institución, incluyendo la enseñanza, la administración, el apoyo entre los miembros, entre otros aspectos.

Sin embargo, el autor destaca que la organización del trabajo no es independiente de la estructura y dinámicas del trabajo en la sociedad en general. La forma en que se organiza el trabajo en la institución refleja y está influenciada por las características de la organización laboral en la sociedad más amplia. Por lo tanto, cualquier análisis del desempeño laboral debe considerar esta interrelación entre la organización del trabajo y la organización del trabajo en la sociedad.

- Distinción entre el trabajo en sentido objetivo y subjetivo:

Es cierto que el trabajo se constituye como una dimensión fundamental de la existencia del hombre, se le otorga un carácter universal puesto que abarca a todas las generaciones, a cada hombre, fase de desarrollo cultural, económico, pero que al actuar en cada hombre consciente se denota, también, su sentido particular. Definiendo al trabajo como el dominio del entorno, en medio de una comunidad (conjunto de personas).

Entonces la distinción entre el trabajo de manera objetiva y subjetiva, se concreta refiriendo que A) en el sentido objetivo o Técnico, donde se considera a todos aquello de los que se sirve el hombre para la realización de alguna tarea (en y durante el trabajo), B) en el sentido subjetivo, (el hombre como sujeto del trabajo) se refiere al fundamento de identificar el valor del trabajo humano, por el hecho de que se trata de una persona la que lo realiza; más allá del tipo o características de la labor que se realiza. Este sentido cobra mayor aceptabilidad, en base a que el principal fundamento del valor del trabajo es el hombre, consecuentemente se determina que es el trabajo que está en función del hombre y no esté en función del trabajo. (Seco, 2022)

### 3.3. Satisfacción laboral

En esa misma línea, la satisfacción laboral se puede definir como aquella actitud general de un individuo enfocada a su trabajo. Es una medida de cómo los empleados sienten su trabajo y el ambiente de trabajo. Puede ser influenciada por una variedad de factores laborales y personales. Dentro de lo que se debe entender por satisfacción laboral se tiene una revisión a profundidad que Gutiérrez, Olivera, Bastida, & Castillo sintetizan, citando a Hoppock (1932), a quien se le atribuye el concepto de satisfacción laboral, identifica algunas de las causas potenciales de la satisfacción laboral como: el pago, la autonomía laboral, relaciones interpersonales con supervisores y compañeros de trabajo. (Gutiérrez y otros, 2022)

Es posteriormente Locke (1976), quien confiere la definición al término "satisfacción laboral" identificándolo como, aquel estado grato y óptimo que es el producto de la valoración individual, la experiencia en un trabajo o labor específica; es decir, se parte de la actividad laboral y por medio la aplicación de un juicio de evaluación, entre positivo o negativo, se pondera la satisfacción laboral. Es decir, se genera el identificar satisfacción laboral en conjugación directa con la aplicación del juicio de evaluación. (Gutiérrez y otros, 2022)

Entre otras percepciones se considera también que la satisfacción laboral se pueda entender como una medida de resumen sobre qué tan provechoso o útil sea en el trabajo, ello vinculado al bienestar social

Posteriormente se pasó a considerar a este término como el producto de diversas características captadas las cuales incluyen recompensas propias, resultado de la realización del trabajo, y externas, como en el caso del salario o beneficios económicos, ello de acuerdo a (Pichker y Wallace, 2009), referenciados de la investigación de (Gutiérrez y otros, 2022)

En la búsqueda de una aproximación hacia realidad compleja como la motivación y satisfacción laboral, es común que se maneje procedimientos diferentes y variados; estando de entre las más comunes, las de tipo psicológico o microsociológico, que favorecen el sentido de la motivación personal (particular) frente al trabajo o la condicionada de acuerdo al ámbito de trabajo;

buscando de evidenciar las salidas a fin de evitar un excesivo grado de disconformidad con la tarea.

Existen, estudios que ubican a la satisfacción como una constante producto de la experiencia que se va aprendiendo, de manera polar, es decir considerando expectativas, experiencias, contribuciones y retribuciones, no consideran las circunstancias sociales de estos extremos, limitándose a afirmar que en determinado momento se evidencia un desequilibrio producido por la presencia de factores no valorados o recompensados los cuales someten al trabajador a presentar cuadros de tensión al no experimentar el logro de sus metas o aspiraciones.

Por lo tanto es importante referir que el planteamiento de la satisfacción laboral del trabajador no debería de subsumirse a una búsqueda de recompensas alcanzadas por un superior o encargado; sino más bien la motivación y la satisfacción deben ser consideradas como elementos de la subjetividad de aquel que se desenvuelve en el contexto de organización de trabajo, ya que este será el encargado de identificar y sistematiza las practicas, representaciones, adaptaciones, entre otras, de todos los trabajadores a lo largo de la historia de la empresa. Es de esta manera que se pueden identificar patrones funcionales, donde la experiencia va a implicar que fuera de que se establezcan estructuras objetivas y firmes y estas influyan en la vida de las personas, el nivel de influencia de estas no es absoluto ni incuestionable, sino más bien depende más de cómo manejen las personas aquellas presiones determinantes a partir de sus condiciones particulares previas (cultura y valores, etc.) (Pérez , 2024)

La satisfacción laboral constituye un factor determinante tanto para los empleados como para las organizaciones. Por un lado, los empleados satisfechos exhiben niveles superiores de productividad, creatividad y compromiso organizacional. Por otro lado, la satisfacción laboral se encuentra estrechamente vinculada al bienestar psicosocial de los trabajadores, impactando positivamente en la salud mental y física.

### 3.3.1. Importancia de satisfacción laboral

La satisfacción laboral emerge como un pilar fundamental para la sostenibilidad de las organizaciones a largo plazo. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y complejo, las empresas que priorizan la satisfacción de sus empleados no solo logran retener el talento, sino que también fortalecen su reputación y aseguran su continuidad en momentos de crisis.

Resaltando que la atención sobre la satisfacción laboral cobra mayor importancia frente a la necesidad de retener a los empleados valiosos y disminuir el estrés producido por las crisis económicas, lo cual genera un favorecimiento al compromiso y la estabilidad laboral. Lo cual fundamenta la acción necesaria de monitorear el nivel de satisfacción laboral cuando se atraviesa una crisis económica, dado que esta se identifica como una etapa que brinda oportunidades para el desarrollo a mayor escala del profesional, y en consecuencia con esfuerzo asertivo estos pueden aumentar el compromiso laboral. (Gutiérrez y otros, 2022)

La satisfacción laboral es un área de estudio importante que tiene implicaciones significativas para los empleados y las organizaciones. Aunque se ha realizado una cantidad considerable de investigación en este campo, todavía existen vacíos en la literatura y se necesitan más investigaciones para entender completamente los determinantes de la satisfacción laboral y cómo mejorarla (Pujol-Cols & Dabos, 2018)

### 3.3.2. Factores que influyen la satisfacción laboral

Existen varios factores que pueden influir en la satisfacción laboral. Estos factores pueden ser disposicionales, situacionales o una combinación de ambos, como lo referencian Pujol-Cols & Dabos en su investigación.

Los determinantes de la satisfacción laboral son multifacéticos. Los factores disposicionales, inherentes a cada individuo, como la personalidad y las actitudes, aportan una base sobre la cual se construye la experiencia laboral. Sin embargo, es el contexto situacional, conformado por el diseño del trabajo, las relaciones interpersonales y las recompensas, el que proporciona el escenario

en el que estas disposiciones se manifiestan y generan satisfacción o insatisfacción. (Pujol-Cols & Dabos, 2018)

Las relaciones exitosas entre compañeros de trabajo están directamente asociadas con la satisfacción laboral. Además, la seguridad en el empleo, proporcionada por los contratos permanentes, se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral, compromiso organizacional y empoderamiento que los temporales (Gutiérrez y otros, 2022).

### **A) Entorno de trabajo**

El entorno de trabajo se refiere a las condiciones físicas y psicológicas en las que se realiza el trabajo. Esto incluye la iluminación, el ruido, el espacio, la seguridad, así como el clima organizacional, ya que un entorno de trabajo saludable y seguro puede aumentar la satisfacción laboral al reducir el estrés y la ansiedad, fomentar la colaboración y promover el bienestar general.

### **B) Relaciones laborales**

Las relaciones laborales se refieren a las interacciones y relaciones entre los empleados y con la gerencia. Un ambiente de trabajo donde se fomenta el respeto mutuo, la cooperación y la comunicación abierta puede mejorar la satisfacción laboral; siendo los conflictos y las malas relaciones pueden generar un ambiente de trabajo tóxico y disminuir la satisfacción laboral.

### **C) Reconocimiento y recompensas**

El reconocimiento y las recompensas se refieren a cómo la organización valora y recompensa el esfuerzo y el rendimiento de los empleados. Esto puede incluir aumentos salariales, promociones, bonificaciones, y reconocimiento público, por lo que cuando los empleados sienten que su trabajo es valorado y recompensado adecuadamente, es probable que experimenten una mayor satisfacción laboral.

## **D) Satisfacción con el Rol Laboral**

La satisfacción con el rol laboral se refiere a cómo los empleados perciben su posición y responsabilidades dentro de la organización. Esto incluye la claridad del rol, la autonomía, la variedad de tareas, y la oportunidad de utilizar y desarrollar habilidades. Los empleados que están satisfechos con su rol tienden a tener una mayor satisfacción laboral.

## **E) Equilibrio entre el trabajo y la vida personal**

El equilibrio entre la vida laboral y personal es la capacidad de gestionar el tiempo y las prioridades de manera que se pueda disfrutar tanto del trabajo como de la vida fuera de la oficina. Un buen equilibrio puede mejorar la satisfacción laboral al reducir el estrés y prevenir el agotamiento. Las políticas de trabajo flexible, como el trabajo a distancia o los horarios flexibles, pueden ayudar a promover este equilibrio.

### **3.3.3. Medición de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se puede medir utilizando diferentes métodos, como encuestas de satisfacción laboral, entrevistas y grupos focales. Una de las formas más comunes de medir la satisfacción laboral es a través de la escala Likert (De la Cruz Portilla, 2020)

#### **Métodos de medición**

La medición de la satisfacción laboral se lleva a cabo a través de una variedad de métodos, entre los que destacan las encuestas, las entrevistas individuales y los grupos focales; las encuestas, siendo el método más utilizado, permiten recopilar datos cuantitativos sobre diversos aspectos del trabajo, como el entorno laboral, las relaciones interpersonales y la percepción del rol. Por su parte, las entrevistas y los grupos focales ofrecen una perspectiva cualitativa más profunda, permitiendo explorar en detalle los factores que influyen en la satisfacción de los empleados.

## Índices de satisfacción laboral

Los índices de satisfacción laboral son medidas cuantitativas que reflejan el grado de satisfacción de los empleados con su trabajo. Estos índices pueden basarse en las respuestas a las encuestas de satisfacción laboral y pueden variar desde un índice general de satisfacción laboral hasta índices específicos para diferentes aspectos del trabajo. Los índices de satisfacción laboral pueden ser útiles para comparar la satisfacción laboral a lo largo del tiempo o entre diferentes grupos de empleados.

### Uso de la escala Likert

La escala Likert, es una técnica de medición ampliamente utilizada en investigaciones organizacionales, ha demostrado ser una herramienta eficaz para evaluar la satisfacción laboral. Esta variable, a su vez ha sido vinculada a diversos resultados organizacionales, como la productividad, la retención del talento y el bienestar de los empleados. Consiste en una serie de afirmaciones relacionadas con el trabajo y los empleados indican su acuerdo o desacuerdo con cada afirmación en una escala de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo). La escala Likert permite medir actitudes y percepciones de una manera cuantitativa y fácil de entender.

#### 3.3.4. Impacto de la satisfacción laboral

Los hallazgos de diversas investigaciones convergen en señalar que la satisfacción laboral ejerce una influencia significativa en diversos aspectos de la vida organizacional. Un alto nivel de satisfacción se asocia con una mayor productividad, menor rotación de personal y un mejor bienestar de los empleados. Estos resultados son coherentes con la idea de que los empleados satisfechos son más comprometidos con su trabajo, más propensos a innovar y más resistentes al estrés (Quispe & Barrios, 2022).

### En la productividad

La satisfacción laboral tiene un efecto directo y significativo en la productividad de los empleados. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, tienden a estar más comprometidos, lo que puede llevar a un mayor

rendimiento y eficiencia en sus tareas. Además, la satisfacción laboral puede fomentar la innovación y la creatividad, ya que los empleados satisfechos suelen estar más dispuestos a tomar iniciativas y aportar nuevas ideas (Solís Granda & Burgos Villamar, 2023).

### **En la retención de empleados**

La satisfacción laboral es un factor determinante en la permanencia de los empleados en una organización. Aquellos que se sienten a gusto con su trabajo, el entorno laboral y las relaciones interpersonales son menos propensos a buscar nuevas oportunidades laborales. Esto reduce la rotación de personal y los costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados. Además, conservar a los empleados más talentosos y experimentados es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

### **En el bienestar de los empleados**

El bienestar de los empleados está estrechamente ligado a su grado de satisfacción laboral. Un alto nivel de satisfacción contribuye a mejorar la salud mental y física de los trabajadores, reduciendo el estrés y la ansiedad. Además, fomenta un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, lo que impacta positivamente en sus relaciones sociales y familiares.

### **3.4. Relación entre motivación y satisfacción laboral**

De acuerdo a la revisión de la literatura, se sugiere una relación bidireccional entre satisfacción y motivación laboral, los estudios que analizan ambas variables de manera conjunta, identifican y demuestran que la motivación intrínseca se encuentra fuertemente correlacionada con la satisfacción laboral.

En tanto la relación entre satisfacción laboral y motivación laboral resulta compleja y multifacética, cada organización, entidad, empresa, debe considerar tanto los factores motivacionales, como la higiene y limpieza del entorno, para mejorar el bienestar y el rendimiento de sus empleados, por lo cual, ante la constante variabilidad, avances de los factores que refieren a la motivación laboral, este tema debe y deberá abordarse de la misma manera, y ante cada situación, contexto y sectores.

El tema de relación entre satisfacción y motivación laboral, se constituye también, como un tema central en la gestión de recursos humanos y la psicología organizacional; mientras que la satisfacción laboral se refiere al grado de contento y realización que un empleado siente respecto a su trabajo, y por otro lado, la motivación alude a las fuerzas internas y externas que impulsan a un empleado a actuar de cierta manera en su entorno laboral; esta interconexión compleja y diversa, resulta esencial para mejorar el rendimiento y bienestar de los empleados.

### **Influencia de la motivación en la satisfacción laboral**

La motivación laboral, especialmente la motivación intrínseca, tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral, esta motivación se refiere a la realización de actividades por el placer y satisfacción que se deriva de la mera actividad, más que por recompensas externas. Por lo general se suele referir que cuando los empleados se encuentran intrínsecamente motivados, tienden a experimentar mayores niveles de satisfacción laboral.

### **Efecto de la satisfacción laboral en la motivación**

La motivación de los empleados puede ser influida por diferentes factores, dentro de los cuales se encuentra la satisfacción laboral; cuando los empleados se encuentren más satisfechos con su trabajo, resulta más probable que estos estén motivados para mantener y mejorar su desempeño. Es decir, la satisfacción laboral puede actuar como un refuerzo positivo, aumentando la motivación intrínseca y extrínseca. A manera de ejemplo se podría decir que, un ambiente de trabajo positivo acompañado del reconocimiento de los logros puede aumentar la motivación de los empleados para continuar esforzándose y alcanzando metas.

### **Factores intervinientes**

Son diversos los factores que pueden moderar, o hacer variar la relación satisfacción y motivación laboral, de entre todos estos se encuentran algunas características individuales, como la personalidad y las expectativas, así como

las características del trabajo, la naturaleza de la cada tarea, estilo de liderazgo, clima y estrategias organizacionales, entre otros.

### **Implicaciones prácticas**

De acuerdo a lo anterior, se debe comprender que la relación entre estos conceptos, acarrea importantes implicancias practicas para las organizaciones. Las empresas pueden, por ejemplo, diseñar estrategias para mejorar tanto la satisfacción como la motivación de sus empleados, lo cual a su vez puede conducir a un mejor desempeño organizacional. Como, por ejemplo, el incluir o implementar algunos programas de desarrollo profesional, ofrecer oportunidades de crecimiento y reconocer los logros de los empleados son estrategias efectivas para aumentar la motivación y la satisfacción laboral.

Todo lo anterior, referido sobre la relación entre satisfacción y motivación laboral, confirma que esta relación es bidireccional y se encuentra influenciada por una variedad de factores, como que la motivación intrínseca y extrínseca puede aumentar la satisfacción laboral, mientras que la satisfacción laboral puede actuar más como un refuerzo positivo hacia la motivación; y por lo tanto que son las organizaciones que comprenden y gestionan de manera mas eficaz esta relación las que pueden crear un entorno de trabajo más productivo.

### **3.5. Contexto de estudio: Banco de Crédito del Perú (BCP)**

Para el mejor y completo desarrollo de la presente investigación es necesario realizar una descripción que resulte suficiente para el marco de la problemática abordada.

En ese sentido corresponde realizar una presentación que referencia a la empresa que se consideró como el entorno o campo de trabajo, donde se ubica la situación problemática.

El Banco de Crédito del Perú en adelante BCP, se encuentra considerado dentro del grupo de aquellas organizaciones de banca y finanzas mejor

posicionadas y más grandes del país. En base a esto es que esta Institución financiera enfrenta diferentes desafíos, dentro de los cuales se ubica los relacionados a la gestión de su personal.

En el entendido que una entidad financiera es aquella organización que se dedica a ofrecer servicios financieros a individuos, empresas y gobiernos, pudiendo estas ser bancos, cooperativas de crédito, compañías de seguros, entre otras. Mantienen un factor común, relacionado a su función, la cual es actuar como intermediarios en el flujo de capital, facilitando la transferencia de fondos, partiendo desde aquellos que tienen excedentes en su capital, suelen denominarse ahorradores, hacia aquellos que necesitan financiamiento, o denominados prestatarios. (Hernández y otros, 2005)

Estas entidades proporcionan además diversos productos y servicios como: cuentas de ahorro, prestamos hipotecas, tarjetas de crédito y en general asesoramiento en finanzas, dentro del marco de sus funciones y metas.

Ahora bien, a la actualidad los servicios tradicionales han evolucionado, las entidades financieras han ampliado su oferta para incluir servicios digitales, más prácticos, accesibles, en línea, que cada vez se adaptan mejor a las necesidades del mercado tecnológico, como por ejemplo, la banca por internet, aplicativos móviles, entre otros, toda esta innovación en el sector financiero ha permitido mayor accesibilidad lo cual se traduce como algo conveniente para los usuarios, aunque también ha llegado a plantear nuevos desafíos en términos de seguridad y regulación.

### **3.5.1. Descripción**

El BCP es una institución financiera líder en el mercado peruano, dentro de las entidades como mayor trayectoria y mejor posicionamiento. Fue fundado en el 1889 bajo el nombre de Banco Italiano, es a partir de 1941 que se le instituye como Banco de Crédito del Perú. Representan además el principal activo del grupo financiero Credicorp, el cual es el holding financiero de mayor realce en el Perú; hasta ahora se ha logrado consolidar como uno de los bancos mas rentables del Perú, llegando a ofrecer una amplia gama de productos y servicios financieros a sus clientes. (Banco de Credito del Perú, 2023)

## Principios

Dentro de sus principios considera al cliente como punto céntrico, potenciar su mejor versión, sumar para multiplicar, dar lo máximo en sus servicios, emprender y aprender y atiende de manera específica el tema de seguros y derechos. De esta manera busca trabajar conjuntamente con sus colaboradores, clientes y el país en general para transformar los planes en realidad.

En referencia a sus colaboradores, como denominan al equipo que labora en dicha entidad, refieren 5 puntos:

- Experiencia y atracción del talento, refiere prestar atención al modelo que manejan para la experiencia del colaborador, entendiendo las necesidades y formas de trabajo actuales.
- Seguridad y salud en el trabajo, refiere que manejan el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) el cual está alineado a los requisitos normativos nacionales establecidos en la Ley de seguridad y salud en el trabajo (Ley N° 29783).
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Equidad de género
- Desarrollo profesional, indica que brinda la oportunidad de hacer línea de carrera, partiendo de la selección y el reclutamiento, aplicando un enfoque proactivo que les permite identificar futuros líderes.
- Talento digital, considerando la demanda situacional actual de perfiles con preparación en entornos digitales, se enfocan en diversificar las fuentes de reclutamiento, participando en eventos de especialización y comunidades tecnológicas, de donde puedan captar perfiles enfocados a las metas de la empresa. (Banco de Crédito del Perú, 2023)

### 3.6. Satisfacción laboral en entidades Bancarias

Según el estudio de Baltazar y otros (2022), el sector bancario requiere de la implementación de políticas de satisfacción laboral que se adapten al contexto local, en vista que existen factores externos como la presión laboral, expectativas del cliente y la competitividad llegan a afectar el bienestar de los empleados. En este sentido la capacidad de una agencia para retener talento

está intrínsecamente relacionada con el nivel de satisfacción de sus colaboradores.

En el caso de agencias como el BCP, cabe destacar que existen niveles de satisfacción laboral, los cuales no solo van a influir en la eficiencia operativa interna, sino también en la percepción de los clientes. Un estudio realizado por Fernandez (2023) referido al sector financiero peruano, reveló que las agencias con mayor satisfacción entre sus empleados también registran mayores índices de fidelización de clientes, lo cual evidencia y demuestra la interrelación entre el bienestar del personal y el éxito empresarial; es así, que en este contexto la satisfacción laboral se convierte en un elemento clave para mantener la competitividad de la agencia frente a otras entidades bancarias.

Es así que la Gestión de la motivación y la satisfacción laboral en las agencias Bancarias, como las del BCP, no pueden estar desvinculadas de la cultura organizacional y las políticas de recursos humanos consideradas y estipuladas en el nivel corporativo. Como señala Alcivar y otros (2023) dentro de las estrategias efectivas de motivación, se debe considerar aquella que esté basada en el entendimiento profundo de las necesidades de los colaboradores, adaptando las políticas a las particularidades de cada ubicación y entorno específico. Siendo así cada agencia del BCP debe desarrollar programas de incentivo y reconocimiento profesional que se alineen con las expectativas de sus empleados, a fin de mejorar su satisfacción laboral, y en consecuencia su desempeño.

### **3.7. Antecedentes investigativos**

#### **3.7.1. Internacionales**

Véliz, F. (2020) en su investigación titulada: "Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud "Cossmil" de la ciudad de La Paz", tuvo como objetivo principal analizar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que están más estrechamente relacionados con el nivel de desempeño laboral del personal de la Gerencia de Salud COSSMIL en la ciudad de La Paz. Esto implicó una investigación detallada sobre qué aspectos de la motivación, tanto

internos como externos, podrían influir significativamente en el rendimiento de los trabajadores en su desempeño laboral en esta organización. Para abordar esta pregunta, se empleó una metodología descriptivo-correlacional con un diseño no experimental.

La metodología del estudio incluyó la aplicación de una encuesta con escala Likert a un total de 65 trabajadores de la Gerencia de Salud COSSMIL. Esta encuesta probablemente consistió en una serie de preguntas que abordaban diferentes aspectos sobre la motivación, la satisfacción laboral, el reconocimiento, los incentivos económicos, el interés en el trabajo y otros factores relacionados. La información recopilada a través de la encuesta fue analizada estadísticamente para identificar las relaciones entre los diferentes factores de motivación y el nivel de desempeño laboral observado en los empleados.

Los resultados del estudio revelaron que tanto fueron los factores intrínsecos como extrínsecos provenientes de la motivación los que estaban por debajo del nivel óptimo esperado en la Gerencia de Salud COSSMIL. Se encontró que el nivel de motivación intrínseca fue bajo, con un 58.3%, mientras que la motivación extrínseca también fue baja, con un 53.7%. Sin embargo, lo más destacado fue que los factores extrínsecos de la motivación mostraron una relación más estrecha con el desempeño laboral en comparación con los factores intrínsecos. Lo cual sugiere que los estímulos y recompensas externas tienen una influencia más significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores que los motivadores internos.

Cadena, E. (2019) en su tesis titulada: "La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A de la Provincia de Pichincha", tuvo como objetivo el análisis de la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el entorno específico de los operarios de una empresa. El enfoque empleado fue cuantitativo y de tipo no experimental, con un diseño transversal y alcance descriptivo correlacional. Para la recopilación de datos, se aplicó un cuestionario modelo Likert a 50 empleados de la empresa.

Los resultados alcanzados evidenciaron la existencia de una relación significativa entre la variable de la motivación y el desempeño laboral en la población en la que se aplicó el instrumento. Sin embargo, se identificó una excepción notable: el factor motivacional "necesidades de autoestima" no presentó relación de ningún tipo con alguno de los factores de desempeño laboral analizados; esto de acuerdo a interpretación del autor, refiere que a pesar de los otros aspectos de la motivación que influyen en el desempeño laboral, la necesidad de autoestima no parece tener un impacto directo en este contexto específico. Finalmente, este estudio, realiza y proporciona una visión detallada sobre la relación entre la motivación y el desempeño laboral, destacando la importancia de comprender cómo diferentes aspectos motivacionales pueden influir en el rendimiento de los trabajadores.

Ríos (2021) en su investigación analiza la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño laboral en una muestra de 18 participantes del área administrativa, considerando este personal de una institución empresarial que se dedica a la prestación de servicios de aseo y que se encuentra ubicada en la ciudad de Bello, Antioquia. Para alcanzar el objetivo propuesto, se empleó una metodología cuantitativa mediante la contrastación de los resultados del Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) frente a la evaluación del desempeño que se practicó a los colaboradores.

Partiendo del objetivo principal, el cual era el identificar relaciones, así como influencias que pudieran presentarse entre la variable motivación y el rendimiento laboral. Como uno de los hallazgos principales, se destaca que el factor de autorrealización en el cuestionario aplicado mostró un puntaje medianamente bajo, y que las competencias de inteligencia emocional y capacidad de aprendizaje en la evaluación de desempeño, también obtuvieron un puntaje similarmente bajo. Adicionalmente a ello, se evidenció que factores como poder, reconocimiento y afiliación tienen influencia sobre competencias como impacto e influencia y comportamiento organizacional. Resaltando también, que los resultados relacionados con la categoría "logro" coincidieron con factores como la creatividad, innovación, oportunidad de respuesta y análisis de problemas.

Finalmente, la investigación proporcionó datos que evidenciaban la existencia de la influencia significativa de la variable motivación con el desempeño de los 18 colaboradores del área administrativa de la empresa referida, y se estableció una relación directa entre los resultados de los indicadores motivacionales obtenidos del cuestionario CMT y las evaluaciones de desempeño de los empleados, todos estos aportes resaltaron el carácter y nivel de importancia del comprender y promover la motivación laboral como factor relevante para optimizar el rendimiento y la productividad en el área de trabajo.

### **3.7.2. Nacionales**

En la investigación de Urrutia (2021) titulada "Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19", se propuso como objetivo general determinar la relación entre el factor motivación y el desempeño laboral, en el contexto de colaboradores de restaurantes, sumando como un factor situacional la pandemia de COVID-19. Dentro de los objetivos específicos se incluyeron el análisis de la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, así como la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en este contexto. Para el desarrollo de esta investigación, se consideró un enfoque cuantitativo correlacional, dado que se buscaba comprender el grado de correlación presente que vinculase las variables motivación y desempeño laboral. El diseño, por la naturaleza y el planteamiento fue no experimental, específicamente de corte transaccional, lo que se traduce como la no manipulación ni sometimiento a pruebas las variables de estudio en ambiente controlado; En su lugar, se observarían y analizarían las relaciones existentes en un momento específico en el tiempo. La población objetivo estuvo compuesta por 120 colaboradores de restaurantes, tanto formales como informales, ubicados en el distrito de Lima Metropolitana. Se utilizó el método hipotético-deductivo, que implica la formulación de hipótesis y la deducción de resultados basados en la contratación de estas hipótesis con los datos obtenidos en el análisis e interpretación de la investigación.

En la investigación de Tapia (2023) titulada "La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Company Electric SAC - Tuman, 2021", se propone como objetivo principal la determinación de la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación se practicó mediante una metodología cuantitativa, con enfoque descriptivo-correlacional y diseño no experimental, la población considerada como objeto de estudio abarcó a 18 colaboradores, en cuanto a la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. Dentro de los principales resultados obtenidos se reveló que la motivación de los colaboradores se encontraba en un nivel medio, con un 50%, y en un nivel alto, con un 22.2%. Respecto al desempeño laboral de los colaboradores también se ubicaba en un nivel medio, con un 50%, y en un nivel alto, con un 22.2%. Posterior a ello al analizar la correlación entre ambas variables aplicando el coeficiente de Pearson, se encontró un coeficiente de correlación bilateral de  $r=0.998$ , lo que indica una correlación positiva altamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral; hallazgo sugiere que mantener a los colaboradores altamente motivados puede llevar a un aumento en su desempeño laboral. Además, el valor de significancia bilateral (Sig.) encontrado fue 0.000, que es menor que el nivel de significancia (0.05) establecido, lo cual se traduce de la siguiente manera: existe una la relación entre la motivación y el desempeño laboral la cual es estadísticamente significativa, lo cual refuerza la validez de los hallazgos obtenidos.

Gómez, B. (2022) presentó su trabajo de investigación titulado: La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de empresas distribuidoras de Agua Tratada Tarapoto 2022, en este estudio se planteó como objetivo principal la determinación de la relación entre las variables motivación y desempeño laboral, esto en el marco de la población elegida, en este caso los trabajadores de empresas distribuidoras de agua tratada en la ciudad de Tarapoto. Con este este objetivo, se utilizó una metodología de tipo básica de enfoque cuantitativo, lo cual implica la recopilación y análisis de datos cuantificables para posteriormente estudiar algún fenómeno específico en su entorno natural. Adicionalmente, se empleó un diseño de investigación no experimental y método de estudio correlacional para determinar el grado de

confluencia entre las variables bajo análisis. Dentro de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos se observa que estos indicaron que el 50,0% de los trabajadores estaban "Totalmente de acuerdo" con la motivación que aplicaban en su trabajo, mientras que un 45,7% indicó estar "Totalmente de acuerdo" con su desempeño laboral.

Adicionalmente, se encontró una correlación positiva perfecta entre las variables de motivación y desempeño laboral, que con un coeficiente de correlación de 0,943 se interpreta como evidencia de la existencia de una relación altamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas distribuidoras de agua tratada en Tarapoto para el año 2022.

Es así que los hallazgos de esta investigación sugieren que la motivación de los trabajadores está estrechamente relacionada con su desempeño laboral, referido al contexto específico de las empresas distribuidoras de agua tratada en Tarapoto. Estos resultados resaltan la importancia de fomentar un ambiente laboral motivador para la optimización del rendimiento y la productividad de los trabajadores en área laboral.

#### **4. HIPÓTESIS**

##### **Hipótesis alterna**

La motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024

##### **Hipótesis nula**

La motivación laboral NO se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024



## CAPÍTULO II

## PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

### 1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

#### 1.1. Técnicas e instrumentos

La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta, de acuerdo con Hernández et al. (2018) la encuesta se define como una técnica de investigación que utiliza un cuestionario estructurado para recopilar datos de una muestra representativa de la población de interés, en este caso, los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024. En ese sentido, la encuesta es la herramienta principal para obtener información directa de los participantes. En cuanto a los instrumentos, la presente investigación utilizó dos cuestionarios para medir la relación que existe entre ambas variables, los cuestionarios se pueden ver en la operacionalización de las variables y en los anexos.

#### 1.2. Estructuras de los instrumentos

- **Variable independiente: Motivación Laboral**

- ✓ **Denominación:** Test psicométrico de Alfredo Vílchez (2012)
- ✓ **Creador:** Alfredo Vílchez.
- ✓ Este test consta de 15 indicadores y considera las siguientes dimensiones:
  - **Dimensión 1:** Logro
  - **Dimensión 2:** Poder
  - **Dimensión 3:** Afiliación

Este test fue desarrollado por Alfredo Vílchez. Mide la motivación laboral mediante 15 indicadores distribuidos en las dimensiones de logro, poder y afiliación.

- **Variable dependiente: Satisfacción Laboral**

- ✓ **Denominación:** Escala de Satisfacción Laboral de Palma (SL-SPC), desarrollada por Palma en 2005
- ✓ **Creador:** Palma.
- ✓ Esta escala consta de 19 indicadores y considera las siguientes dimensiones:
  - **Dimensión 1:** Condiciones físicas.
  - **Dimensión 2:** Beneficios pagados.
  - **Dimensión 3:** La política administrativa.
  - **Dimensión 4:** Relación con los jefes.
  - **Dimensión 5:** Relaciones interpersonales.
  - **Dimensión 6:** Desarrollo personal.
  - **Dimensión 7:** Desempeño de tareas.

La Escala de Satisfacción Laboral de Palma fue creada por Palma en el año 2001. Esta escala se compone de 19 indicadores que evalúan diferentes aspectos de la satisfacción laboral, agrupados en siete dimensiones: condiciones físicas, beneficios pagados, política administrativa, relación con los jefes, relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas

## **2. CAMPO DE VERIFICACIÓN**

### **2.1. Ámbito**

El ámbito del presente estudio se desarrolla en el marco de una agencia del Banco de Crédito del Perú ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, en Arequipa durante el año 2024. Específicamente, se centra en analizar la motivación y satisfacción laboral de estos trabajadores dentro del contexto de esta institución financiera en la ciudad de Arequipa. La investigación se desarrolló dentro del ámbito laboral del Banco de Crédito del Perú en Arequipa,

considerando las condiciones laborales, políticas organizacionales y relaciones laborales presentes en esta entidad durante el año 2024.

## **2.2. Unidades de estudio**

La unidad de estudio en este caso fueron los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el Distrito de José Luis Bustamante y Rivero en Arequipa durante el año 2024. De acuerdo con Hernández et al. (2018) estas personas comparten un conjunto de características similares o comunes. En ese sentido, el universo está constituido por los 33 colaboradores que forman parte de esta entidad bancaria en Arequipa durante ese período. Por lo tanto, la muestra también estuvo compuesta por estos 33 colaboradores, representando a toda la población de trabajadores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa en el año 2024.

## **2.3. Temporalidad**

La temporalidad de la investigación se sitúa en el año 2024, abarcando un período específico dentro de este año en el cual se llevó a cabo el estudio sobre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa. La investigación se desarrolló durante un período determinado dentro de este año, permitiendo recopilar datos y analizar la situación de motivación y satisfacción laboral en el contexto específico de la entidad bancaria en Arequipa durante dicho período.

# **3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

## **3.1. Organización**

Para la aplicación de datos y el análisis estadístico, se procedió inicialmente distribuyendo los cuestionarios de motivación laboral y satisfacción laboral a los 33 colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en Arequipa. Una vez completados, se recolectaron los cuestionarios y se verificó que estén debidamente codificados para facilitar su procesamiento posterior. Posteriormente, se ingresaron los datos de los cuestionarios en una hoja de cálculo de Excel, asignando una columna para cada pregunta y una fila para cada colaborador. Se llevó a cabo una limpieza de datos para eliminar entradas

incorrectas o inconsistentes, asegurando la calidad de los datos. Luego, se calcularon estadísticas descriptivas básicas, como medias, desviaciones estándar y porcentajes, para cada una de las preguntas del cuestionario de motivación y satisfacción laboral.

Una vez procesados los datos con Excel, se importaron a SPSS versión 23 para realizar el análisis estadístico. Se utilizaron pruebas estadísticas apropiadas para analizar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores. Incluyendo pruebas de correlación para examinar la relación entre variables. Los resultados obtenidos se interpretaron cuidadosamente, prestando atención a la significancia estadística y la magnitud de las relaciones observadas. Se generaron tablas, gráficos y otros recursos visuales para presentar los hallazgos de manera clara y concisa, facilitando su comprensión y análisis.

Finalmente, se llevó a cabo la discusión de resultados y conclusiones. Analizándose y discutiendo los hallazgos en función de los objetivos de la investigación, identificando patrones, tendencias o relaciones significativas entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores. Se extrajeron conclusiones basadas en los resultados del análisis estadístico y se discutió su relevancia para la gestión de recursos humanos y el rendimiento organizacional. Formulándose recomendaciones prácticas para mejorar la motivación y satisfacción laboral en el Banco de Crédito del Perú en Arequipa, fundamentadas en las conclusiones obtenidas del análisis de datos realizado con Excel y SPSS versión 23.



# CAPÍTULO III

## 1. RESULTADOS

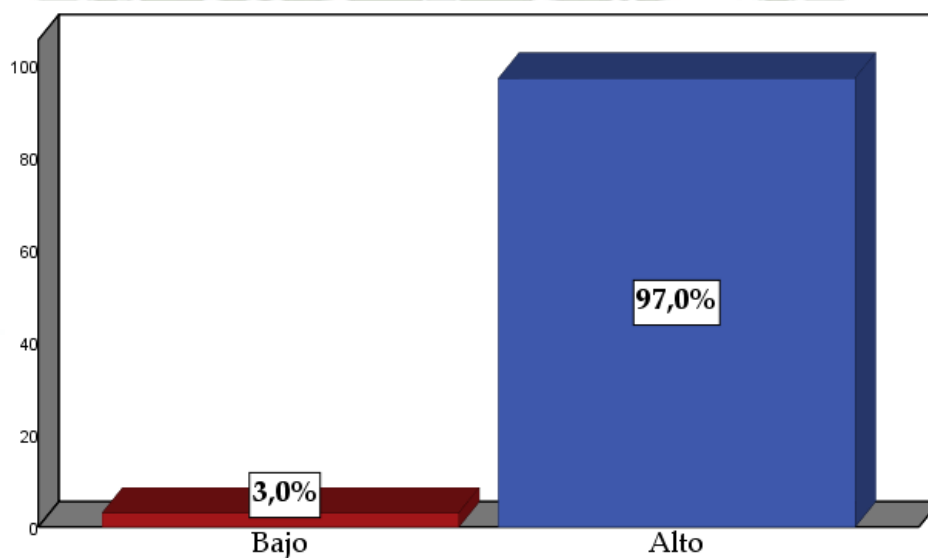
### Análisis descriptivo

**Tabla 1.** Nivel de la motivación laboral

		f	%
Nivel de la motivación laboral	Bajo	1	3,0
	Alto	32	97,0
Total		33	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 1.** Nivel de la motivación laboral



**Fuente:** Elaboración propia

#### Interpretación:

En la tabla y figura 1, se muestran el nivel de motivación laboral en los colaboradores, el 97% indicaron un nivel alto y solamente el 3% un nivel bajo.

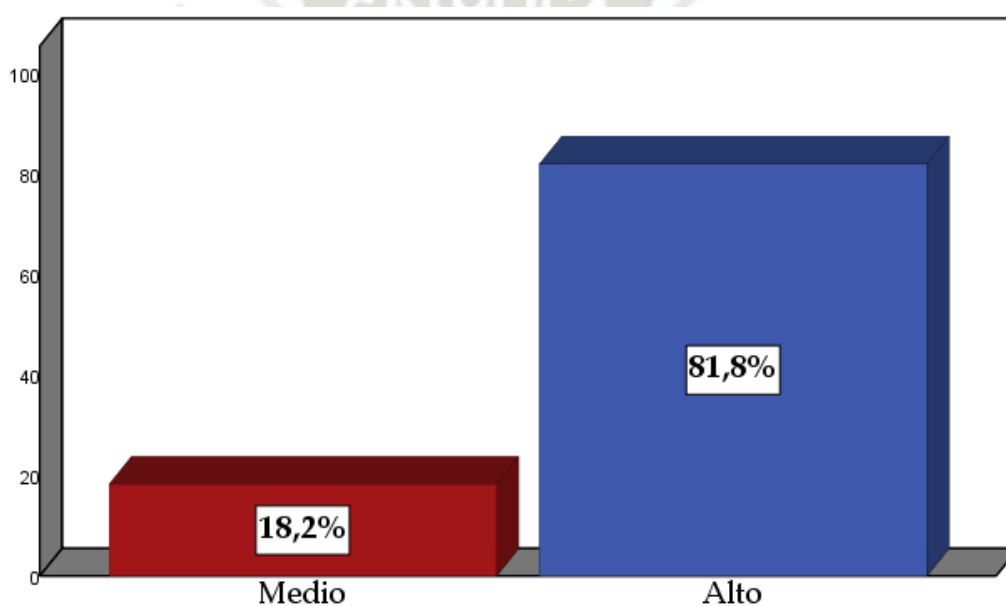
**Tabla 2.**

*Nivel de la satisfacción laboral*

		f	%
Nivel de la satisfacción laboral	Medio	6	18,2
	Alto	27	81,8
Total		33	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 2.** *Nivel de la satisfacción laboral*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla y figura 2, se muestran el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores, el 81.8% indicaron un nivel alto y el 18.2% un nivel medio.

**Análisis inferencial****Tabla 3.***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,141	33	,094	,813	33	,000
Satisfacción laboral	,069	33	,200*	,967	33	,399

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

En la tabla 3, se aplica la prueba de normalidad para una muestra menor o igual a 50, la cual corresponde a Shapiro-Wilk, donde:

- Existe distribución normal cuando el p valor (sig.) de la variable es superior al p-valor (0,05).
- No existe distribución normal cuando el p valor (sig.) de la variable es inferior al p-valor (0,05).

La variable Motivación laboral obtuvo un p-valor correspondiente a .000, siendo inferior a .05, por ello, la distribución de los datos no presenta normalidad. Por otro lado, la variable Satisfacción laboral obtuvo un valor de .399, por lo cual, presenta normalidad en los datos.

Dado que una de las variables no sigue una distribución normal, se determina que los datos no cumplen con la normalidad. En consecuencia, se debe aplicar una prueba no paramétrica, en este caso, Rho de Spearman.

**Tabla 4** *Correlación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral*

	Motivación laboral
Coeficiente de correlación	,748**
Satisfacción laboral Sig. (bilateral)	.000
N	33

**Interpretación:**

En la tabla 4, se aplica el estadístico Rho de Spearman para medir la asociación entre las variables. Se evidencia que, el coeficiente de correlación fue de .748 y el grado de significancia de .000, por ende, existe una relación positiva entre ambas variables de estudio.

Por ello, se comprueba que, la motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024.

**Tabla 5** *Correlación entre la motivación laboral y las condiciones físicas, beneficios pagados y política organizacional*

		Motivación laboral
Condiciones físicas y/o materiales	Coefficiente de correlación	,691**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	33
Beneficios pagados	Coefficiente de correlación	,642**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	33
La política organizacional	Coefficiente de correlación	,533**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	33

**Interpretación:**

En la tabla 5, se evidencia la correlación entre la motivación laboral y tres dimensiones de la variable satisfacción laboral. Es así que, las condiciones físicas y/o materiales muestran un coeficiente de asociación positivo de .691 y un grado de significancia igual a .000, menor a .05 (p-valor), los beneficios pagados indican un coeficiente de asociación positivo de .642 y un grado de significancia igual a .000, finalmente, la política organizacional obtuvo un coeficiente de asociación positivo de .533 y un grado de significancia igual a .001.

En consecuencia, se comprueba que, existe una asociación significativa entre la motivación laboral y las condiciones físicas, beneficios pagados y política organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024.

**Tabla 6** *Correlación entre la motivación laboral y las relaciones sociales, el desarrollo personal*

		Motivación laboral
Relaciones sociales	Coefficiente de correlación	,637**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	33
Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	,662**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	33

**Interpretación:**

En la tabla 6, se evidencia la correlación entre la motivación laboral y dos dimensiones de la variable satisfacción laboral. Es así que, las relaciones sociales muestran un coeficiente de asociación positivo de .637 y un nivel de significancia igual a .000; y el desarrollo personal obtuvo un coeficiente de asociación positivo de .662 y un nivel de significancia igual a .000 (menor a .05).

En definitiva, se comprueba que, existe una asociación significativa entre la motivación laboral y las relaciones sociales, el desarrollo personal de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024.

**Tabla 7** *Correlación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas, relación con los jefes*

		Motivación laboral
Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	,676**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	33
Relación con los jefes	Coefficiente de correlación	,682**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	33

**Interpretación:**

En la tabla 4, se evidencia la correlación entre la motivación laboral y dos dimensiones de la variable satisfacción laboral. Es así que, el desempeño de tareas muestra un coeficiente de asociación positivo de .676 y un nivel de significancia igual a .000; en tanto, la relación con los jefes obtuvo un coeficiente de asociación positivo de .682 y un nivel de significancia igual a .000 (menor a .05).

En consecuencia, se comprueba que, existe una asociación significativa entre la motivación laboral y el desempeño de tareas, relación con los jefes de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024.

## 2. DISCUSION DE RESULTADOS

El presente estudio busco determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024.

De acuerdo con el objetivo general, se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para evaluar la asociación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, los resultados demostraron un coeficiente de relación positivo de .748 y un grado de significancia menor a .05 ( $p=.000$ ), por ello, se estableció la asociación entre ambas variables. Con respecto a ello, en el estudio realizado por Véliz, F. (2020) se comprobó una asociación significativa entre los factores motivaciones y el desempeño laboral, sugiriendo que las iniciativas para mejorar la motivación laboral podrían tener un impacto directo en la satisfacción de los empleados, potenciando su compromiso y rendimiento en el trabajo. De la misma manera, Tapia (2023) indagó la asociación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, donde el grado de significancia fue de .000 (menor a .05).

En el primer objetivo específico se analizó la relación entre la motivación laboral y las condiciones físicas, beneficios pagados y política organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024, los hallazgos comprobaron que, las condiciones físicas y/o materiales ( $r =.691$  y  $p =.000$ ), los beneficios pagados ( $r=.642$  y  $p=.000$ ) y la política organizacional ( $r=.533$  y  $p=.001$ ) obtuvieron coeficientes de relación positivos y significativos. Estos hallazgos sugieren que un ambiente de trabajo adecuado y beneficios atractivos son cruciales para mantener un nivel elevado de motivación. De la misma manera, en las investigaciones desarrolladas por Ríos, D. (2021) y Gómez, B. (2022) se identificó una relación significativa entre las condiciones laborales y la motivación. La política organizacional, como señaló Tapia (2023), juega un papel fundamental en la percepción de justicia y equidad, lo cual influye en la motivación de los empleados.

En el segundo objetivo específico se analizó la relación entre la motivación laboral y las relaciones sociales, el desarrollo personal de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024, los hallazgos comprobaron que,

las relaciones sociales ( $r = .637$  y  $p = .000$ ) y el desarrollo personal ( $r = .662$  y  $p = .000$ ) obtuvieron coeficientes de relación positivos y significativos. De acuerdo a ello, se infiere que un ambiente de trabajo basado en una interacción social oportuna y oportunidades de crecimiento profesional pueden aumentar la motivación en los empleados. En concordancia, los hallazgos se alinean con el estudio realizado por Urrutia (2021), donde se resalta la importancia de las relaciones interpersonales y el desarrollo profesional en la motivación y el desempeño laboral.

En el tercer objetivo específico se analizó la relación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas, relación con los jefes de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024, los hallazgos comprobaron que, el desempeño de tareas ( $r = .676$  y  $p = .000$ ) y la relación con los jefes ( $r = .682$  y  $p = .000$ ) obtuvieron coeficientes de relación positivos y significativos. Con respecto a ello, Cadena, E. (2019) y Tapia (2023) demostraron en sus investigaciones la importancia del liderazgo efectivo y la claridad en las responsabilidades laborales, siendo necesario la capacitación constante de los líderes en habilidades de gestión y comunicación.

Finalmente, estos resultados presentan importantes implicaciones para la gestión empresarial. Es así que, las organizaciones deben enfocarse en mejorar las condiciones laborales, ofrecer beneficios competitivos, establecer políticas justas, fomentar el desarrollo personal y social, asimismo, asegurar el liderazgo efectivo en los equipos de trabajo para la eficiencia y sostenibilidad de la empresa.



# CAPÍTULO IV

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye que existe una correlación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024, puesto que, se obtuvo un coeficiente de relación positivo de .748 y un grado de significancia menor a .05 ( $p$ -valor = .000).

**Segunda:** Se concluye que existe una correlación significativa entre la motivación laboral y las condiciones físicas, beneficios pagados y política organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024, dado que, las condiciones físicas y/o materiales ( $r = .691$  y  $p = .000$ ), los beneficios pagados ( $r = .642$  y  $p = .000$ ) y la política organizacional ( $r = .533$  y  $p = .001$ ) obtuvieron coeficientes de relación positivos y significativos.

**Tercera:** Se concluye que existe una correlación significativa entre la motivación laboral y las relaciones sociales, el desarrollo personal de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024, ya que, las relaciones sociales ( $r = .637$  y  $p = .000$ ) y el desarrollo personal ( $r = .662$  y  $p = .000$ ) obtuvieron coeficientes de relación positivos y significativos.

**Cuarta:** Se concluye que existe una correlación significativa entre la motivación laboral y el desempeño de tareas, relación con los jefes de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa – 2024, debido a que, el desempeño de tareas ( $r = .676$  y  $p = .000$ ) y la relación con los jefes ( $r = .682$  y  $p = .000$ ) obtuvieron coeficientes de relación positivos y significativos.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda realizar revisiones continuas sobre las condiciones físicas y materiales del lugar de trabajo para identificar áreas o aspectos de mejora. Es así que, la mejora en la infraestructura, los recursos y los equipos disponibles contribuirá significativamente a un aumento en la motivación y satisfacción en los colaboradores, con ello, se puede elevar la productividad y el rendimiento general de la empresa.

**Segunda:** Se sugiere revisar y actualizar de manera regular el paquete de beneficios ofrecidos a los colaboradores, con la finalidad de asegurar beneficios competitivos y alienados con las necesidades del personal para mantener una alta motivación, una mejor retención del talento humano y un aumento del compromiso de los empleados con la organización.

**Tercera:** Se recomienda fomentar un entorno que promueva las relaciones sociales y el desarrollo personal para mantener la motivación y la satisfacción laboral. Se pueden implementar programas de *team building*, talleres de habilidades sociales y oportunidades de crecimiento profesional para crear un ambiente de trabajo positivo y cohesionado.

**Cuarta:** Se sugiere capacitar a los líderes y gerentes en habilidades de gestión de personas y comunicación efectiva para mejorar la relación entre los jefes y los colaboradores. Además, es vital definir claramente las expectativas y las funciones dentro de la organización, proporcionando feedback regular y constructivo, con ello, se espera niveles altos de eficiencia operativa.

## REFERENCIAS

- Alcivar, B., Carranza, M., & Márquez, Y. (2023). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro-credito lucha campesina. *Puria*, 5, 492. <https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.5.492>
- Arias, F. (2018). *Metodlogia de la investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Arequipa: Jose Luis Arias Gonzales. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, M., & Pirez, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Banco de Credito del Perú. (2023). *Memoria Integrada 2023*. <https://www.viabcp.com/relaciones-con-inversionistas/memoria-integrada>
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatura S.A. de la provincia de Pichincha*. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las*. CDMX: Mc Graw Hill.
- De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38, 63–94.
- Faria, M. (2000). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. Ciudad de México: Limusa .
- Fernandez, J. (2023). *Gestión de personas en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo SA agencias: Huanta y Ayacucho como administrador de agencia periodo 2018-2020*. Trabajo de suficiencia Profesional para Obtener título profesional de Licenciado en Administración [Repositorio Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/10203>
- Gómez, B. (2022). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de empresas distribuidoras de Agua Tratada - Tarapoto*,

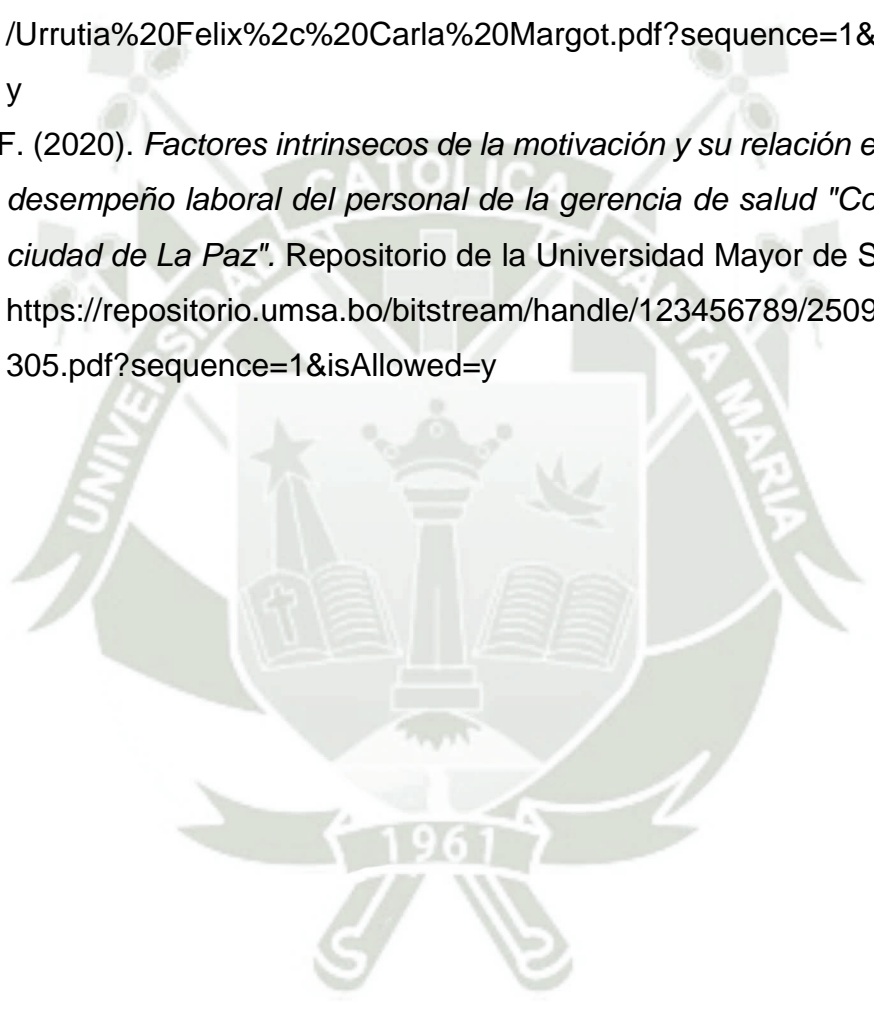
2022. Repositorio de la Universidad César Vallejo:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93499/Gomez\\_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93499/Gomez_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.  
[http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo\\_files/PsicologiadelMotivacion.pdf](http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/PsicologiadelMotivacion.pdf)
- Gonzales, M. (2003). *Organización y Gestión de Centros Escolares: Dimensiones y Procesos*. Madrid: Pearson Editorial - Prentice Hall.  
<http://bdigital.binal.ac.pa/bdp/Organizacion%20y%20gestion%20de%20centros%20escolares.pdf>
- Gutiérrez, A., Olivera, E., Bastida, E., & Castillo, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una Revisión sistemática. *Visión de futuro*, 26(2), 1-21.  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v26n2/1668-8708-VF-26-02-00001.pdf>
- Hernández, J. L. (2017). "Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa". *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*.
- Hernández, L., Meneses, L., & Benavides, J. (2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. *Estudios Gerenciales*, 21(97), 129-165.  
<https://doi.org/http://ref.scielo.org/q6q4y7>
- Hernández, R. & Mendoza, CP. (2018). *Metodología de la investigación: McGraw Hill*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: México: McGraw - Hill.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/3ef1159685b8f7c22a3580258c71856e.pdf>
- Munch, L. (2018). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso*. México: Pearson eucation.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Ciudad de Mexico: McGraw-Hill.

- Pedrerros, M., & Araya, L. (1992). Análisis de las teorías de la motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Pérez , J. (2024). MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL: RETROSPECTIVA SOBRE SUS FORMAS DE ANALISIS. *Revista Española de Invetigaciones Sociologicas*, 80, 133-167.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5477/cis/reis.80.133>
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (March de 2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quispe, B. L., & Barrios, N. E. (2022). El salario emocional y la satisfacción laboral. *Impulso, Revista de Administración*, 2, 23–35.
- Ríos, S. (2021). *influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en una empresa prestadora de servicios de aseo en el Municipio de Bello en el año 2021*. Repositorio de la Cooperación Universitaria Minuto de Dios: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15599/1/TP\\_RiveraDaniela-RiosSara\\_2021.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15599/1/TP_RiveraDaniela-RiosSara_2021.pdf)
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación .
- Seco, R. (2022). ALGUNOS TEMAS CLAVES SOBRE EL TRABAJO EN LA DOCTRINA SOCIAL DE LA IGLESIA. *Revista de Estudio de Derecho Laboral y Derecho Procesal Laboral*(4), 124.145.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37767/2683-8761\(2023\)4](https://doi.org/https://doi.org/10.37767/2683-8761(2023)4)
- Solíís Granda, L. E., & Burgos Villamar, I. S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podium*, 163–176.
- Soriano , M. (2001). La motivación, pilar basico de todo tipo de esfuerzo. *Proyecto Social: Revista de relaciones laborales*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=209932>
- Tapia, R. (2023). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Company Electric S.A.C. - Tuman, 2021*. Repositorio de la

Universidad Señor de Sipan:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10832/Tapia%20Preciado%20Raquel%20Suge.pdf?sequence=1>

Urrutia, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral en la colaboración de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19*. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú:  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1452/Urrutia%20Felix%2c%20Carla%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>


Véliz, F. (2020). *Factores intrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud "Cossmil" de la ciudad de La Paz*". Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés :  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25090/TM-305.pdf?sequence=1&isAllowed=y>






**Anexo 01: Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación existente entre la motivación laboral y las condiciones físicas,</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Analizar la relación existente entre la motivación</p>	<p><b>Hipótesis alterna</b></p> <p>La motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa –</p>	<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Variable independiente</b></p> <p>: Motivación laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ENFOQUE:</b> El enfoque de la presente investigación será cuantitativo</li> <li>• <b>MÉTODO:</b> El presente trabajo de investigación será realizado por medio del método científico</li> <li>• <b>TIPO:</b> El tipo de investigación del presente trabajo será descriptivo</li> <li>• <b>INSTRUMENTOS:</b> El instrumento a utilizar en el presente trabajo serán cuestionarios.</li> <li>• <b>UNIVERSO</b> Y</li> </ul>

<p>beneficios pagados y política organizacional de los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación existente entre la motivación laboral y las relaciones sociales, el desarrollo personal de los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis</p>	<p>laboral y las condiciones físicas, beneficios pagados y política organizacional de los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024.</p> <p>b) Analizar la relación existente entre la motivación laboral y las relaciones sociales, el desarrollo personal de los colaboradores de</p>	<p>2024</p> <p><b>Hipótesis nula</b></p> <p>La motivación laboral NO se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024</p>		<p><b>MUESTRA:</b> Para el presente estará compuesto por un total de 33 colaboradores del Banco de Crédito del Perú en Arequipa - 2024</p>
---	--	---	--	--

<p>Bustamante y Rivero Arequipa – 2024?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación existente entre la motivación laboral y el desempeño de tareas, relación con los jefes de los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024?</p>	<p>una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024.</p> <p>c) Analizar la relación existente entre la motivación laboral y el desempeño de tareas, relación con los jefes de los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024.</p>			
--	--	--	--	--

## Anexo 02: Cuestionarios para medir la correlación entre las variables:

Instrucciones:

El presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo analizar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – 2024

Para procesar correctamente los resultados, lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

- Género Femenino ( ) Masculino ( )
- Edad ..... años
- Estado Civil Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( )
- Grado de Instrucción: Secundario ( ) Técnico ( ) Superior ( )
- Tiempo de Servicios: Años ( ) Meses ( )
- Lugar de Procedencia: .....
- Condición Laboral: .....

Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	Preguntas	Escalas				
1	¿Te sientes alentado al acudir a tu centro de trabajo?					
2	¿Son interesantes las capacitaciones que recibes de tu centro de trabajo?					
3	¿Te preocupas siempre por elevar tu nivel de conocimiento para rendir mejor en este trabajo?					

4	¿Cuándo dudas de algo te impulsas a averiguar o aprender?					
5	¿Siempre participas en el desarrollo de tu trabajo?					
6	¿Al término de la jornada averiguas algo que se te dificultó durante el día?					
7	¿Tu atención la centras en la tarea laboral cuando la ejecutas?					
8	¿Atiendes mejor alguna tarea que te interesa?					
9	¿Tu actitud frente al trabajo influye en tu actividad?					
10	¿Te preocupas permanentemente porque se mejore en la organización?					
11	¿Tu disposición influye en tu trabajo de gran manera?					
12	¿Cuándo el trabajo es difícil, te esfuerzas hasta terminarlo?					
13	¿Te alegra saber que aprendes en el día a día en este trabajo?					
14	¿Te sientes satisfecho cuando se logra buenos resultados en tu actual trabajo?					
15	¿Si en este trabajo logran buenos resultados te sientes identificado?					
16	¿Tu conocimiento nuevo hace que estés más cercano a tu organización?					
17	¿Cuándo aprender algo nuevo, te sientes mejor que antes?					
18	¿Te sientes más optimista cuando tu conocimiento aumenta?					
19	¿Cuándo trabajas bien, te sientes más optimista que antes?					
20	¿Sientes que aportas a esta organización con lo que haces bien?					
21	¿Cuándo culminas tu jornada diaria te sientes parte del equipo de trabajo?					
22	¿La distribución de tu área de trabajo te facilita la					

	realización de tus labores?					
23	¿El ambiente donde trabajas es confortable?					
24	¿La comodidad que te ofrece el ambiente de trabajo lo consideras único?					
25	¿En el área donde te ubicas trabajas cómodamente?					
26	¿Tienes las comodidades para un buen desempeño de tus labores diarias?					
27	¿Consideras que tu sueldo es justo en relación a la labor que realizas?					
28	¿Te sientes bien con lo que ganas?					
29	¿Sientes que el sueldo que tienes es bastante aceptable?					
30	¿Tu trabajo te permite cubrir con tus expectativas económicas?					
31	¿Sientes que en tu trabajo son justos en los pagos como en las atenciones?					
32	¿Sientes que recibes de parte de tu institución un buen trato?					
33	¿La sensación que tienes de tu trabajo es que no te están explotando?					
34	¿No te disgusta tu horario?					
35	¿El horario de trabajo te resulta cómodo?					
36	¿Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?					
37	¿El ambiente creado por tus compañeros es ideal para desempeñar tus funciones?					
38	¿Prefieres entablar amistad con las personas que trabajas?					
39	¿La solidaridad es una virtud característica en tu grupo de trabajo?					
40	¿En el trabajo siempre procuran ser empáticos y colaboradores?					
41	¿Crees que llevarse bien con los que trabajas es una condición que ayuda mucho?					

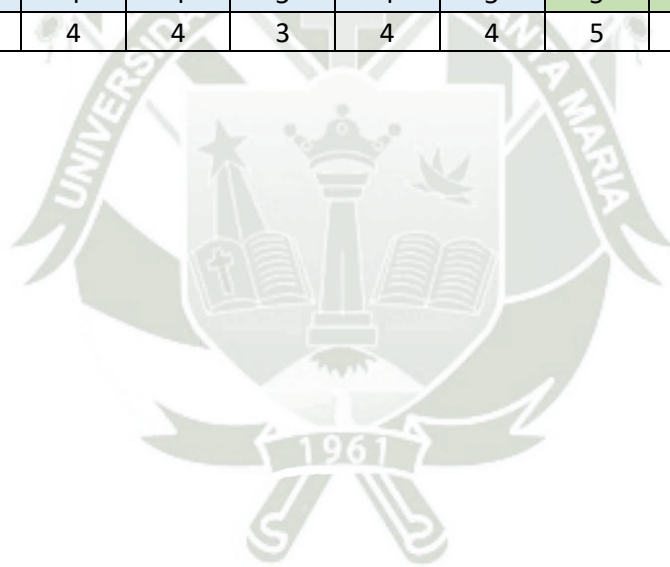
42	¿Sientes que el trabajo que haces está relacionado con tu forma de ser?					
43	¿Este trabajo permite tu desarrollo personal?					
44	¿Disfrutas cada labor que realizas en tu trabajo?					
45	¿Te sientes feliz con los resultados que logras en tu trabajo?					
46	¿Tu trabajo te hace sentir realizado?					
47	¿La tarea que realizas es tan valiosa como otras actividades diarias que realizas?					
48	¿Las tareas que realizas las percibes como algo muy importante para ti?					
49	¿Te sientes realmente útil con la labor que haces?					
50	¿Sientes que a veces tu trabajo se vuelve aburrido?					
51	¿Te sientes satisfecho con la actividad que realizas?					
52	¿Consideras que tus jefes son comprensivos?					
53	¿Sientes que es grata la disposición de tus jefes cuando solicitas algún permiso de tipo personal?					
54	¿La relación que tienes con tus superiores es cordial?					
55	¿Tu jefe actual te genera confianza?					
56	¿La relación entre los jefes es de lo mejor?					

¡¡MUCHAS GRACIAS POR PARTICIPAR!!

**Anexo 03. Base de Datos Cuestionarios para medir correlación entre variables**

	MOTIVACIÓN LABORAL																				
	LOGRO							PODER							AFILIACIÓN						
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
2	3	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
7	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3
9	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
19	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3
21	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
23	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4
24	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4

<b>25</b>	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>26</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>27</b>	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
<b>28</b>	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3
<b>29</b>	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>30</b>	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4
<b>31</b>	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
<b>32</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>33</b>	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4



SATISFACCIÓN LABORAL																																		
CONDICIONES					BENEFICIOS					ORGANIZACIÓN					RELACIONES					PERSONAL					DESEMPEÑO					JEFES				
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56
5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	3	4	5	4	
4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
4	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	4	4	4	5	5	4	3	2	1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	3	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3



## Anexo 04. Formato de Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_  
Identificado(a) con N° de DNI \_\_\_\_\_, otorgo mi consentimiento para formar parte de la Investigación titulada “Relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa-2024” la cual será dirigida por los Investigadores: Billjob Moisés Auccapiña Álvaro y Luis Fernando Pacheco Cornejo. Así mismo, declaro que fui informado(a) de los Objetivos del estudio, en conocimiento de los cuales, realicé todas las preguntas, a fin de alcanzar una mejor comprensión sobre el tema de la investigación. Es por ello que el referido estudio no representa riesgo alguno para mi persona, en vista que mis datos no serán manejados ni divulgados de manera negativa, dejo constancia que mi participación es de carácter voluntario e informado.

\_\_\_\_\_  
Firma

Nombre

## Anexo 05. Consentimiento Informado Firmado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Milagros Carla Gómez Parades  
Identificado(a) con N° de DNI 43710947, otorgo mi consentimiento para formar parte de la Investigación titulada "Relación entre la motivación del personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una agencia del Banco de Crédito del Perú en el Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa-2024" la cual será dirigida por los Investigadores: Billjob Moisés Auccapiña Álvaro y Luis Fernando Pacheco Cornejo. Así mismo, declaro que fui informado(a) de los Objetivos del estudio, en conocimiento de los cuales, realicé todas las preguntas, a fin de alcanzar una mejor comprensión sobre el tema de la investigación. Es por ello que el referido estudio no representa riesgo alguno para mi persona, en vista que mis datos no serán manejados ni divulgados de manera negativa, dejo constancia que mi participación es de carácter voluntario e informado.

Nombre

  
Milagros Carla Gómez P.  
Firma de la Agencia  
DNI 43710947 / MAT 508555  
División de Canales de Atención