



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TESIS:

**LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA SANTO DOMINGO S.A CHINCHA
– 2019**

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE VIDA Y RESILENCIA

PRESENTADO POR:

KARINA ROSARIO PACHAS SOTELO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO PSICOLOGIA

DOCENTE ASESOR:

GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS

CODIGO ORCID N° 0000-0002-9450-671X

CHINCHA – ICA – PERU, 2020

DEDICATORIA:

A mis padres por su esfuerzo e incondicional comprensión y apoyo.

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por la vida y por ponerme grandes personas en el camino.

A mis Padres a quien estoy infinitamente agradecida por enseñarme que todo es posible cuando uno de verdad lo desea.

A mis Hermanos; Patricia y Máximo, por su incondicional apoyo y respaldo.

A Daniela Navarro, mi mejor amiga, por su tiempo y mensajes de aliento.

INDICE

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC	vii
INTRODUCCIÓN:	viii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del problema.....	2
1.1.2. Problema general.....	2
1.1.3. Problemas específicos	2
1.2. Objetivos de la investigación	3
1.2.1. Objetivo de investigación	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
1.3. Justificación e importancia de la investigación	3
1.3.1. Justificación.....	3
1.3.2. Importancia	4
1.4. Limitación y delimitación de la investigación.....	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes internacionales / nacionales.....	7
2.2. Bases teóricas:	13
2.3. Marcos conceptuales.....	22
2.4. Formulación de hipótesis.....	23
2.4.1. Hipótesis general.....	23
2.4.2. Hipótesis específica.....	23
2.5. Identificación de variables e indicadores	24
2.5.1. Operacionalización de variables.....	24
CAPITULO III: METODOLOGÍA	27
3.1. Diseño metodológico:	27
3.1.1. Tipo de investigación:.....	27
3.1.2. Nivel de investigación.....	27

3.1.3. Diseño de investigación.....	27
3.1.4. Método de investigación.....	27
3.2. Población y muestra	28
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	29
3.3.1. Técnica.....	29
3.3.2. Instrumentos.....	29
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	32
CAPITULO IV: RESULTADOS	33
4.1. Validación de instrumentos.....	33
4.2. Tablas y gráficos	33
CAPITULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
5.1. Discusión de resultados.....	46
5.2. Conclusiones	47
5.3. Recomendaciones	48
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	49

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objeto principal determinar si existe relación entre la variable motivación y satisfacción laboral, del mismo modo identificar si existe relación entre 3 dimensiones de la motivación (Desmotivación regulación externa y motivación intrínseca) y la satisfacción laboral entre los trabajadores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019; el tipo de investigación fue descriptivo, en un nivel básico, el diseño fue no experimental y el método utilizado fue el cuantitativo, en una muestra de 160 personas de una población de 274 trabajadores entre las categorías de empleado y obreros.

Por otro lado, en cuanto a la contrastación de la hipótesis central e hipótesis específicas se comprobó que si existe una relación significativa ($p=0.0000$) entre motivación y satisfacción laboral, y las dimensiones: Desmotivación regulación externa y motivación intrínseca y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el 2019.

Los resultados ponen en evidencia que el personal en general se encuentra en un nivel promedio tanto en motivación con un 80% y satisfacción laboral con un 68%.

Palabra clave: Satisfacción Laboral, Productividad, Motivación o Calidad en el trabajo.

ABSTRAC

The main objective of this work was to determine if there is a relationship between the variable motivation and job satisfaction, in the same way to identify if there is a relationship between 3 dimensions of motivation (Demotivation of external regulation and intrinsic motivation) and job satisfaction among company workers. Santo Domingo CG SA in the year 2019; the type of research was descriptive, at a basic level, the design was non-experimental and the method used was quantitative, in one of our 160 people out of a population of 274 workers between the categories of employee and workers.

On the other hand, regarding the contrast of the central hypothesis and specific hypotheses, it was verified that there is a significant relationship ($p = 0.0000$) between motivation and job satisfaction, and the dimensions: Demotivation of external regulation and intrinsic motivation and Job Satisfaction in the workers of the Santo Domingo CG SA company in 2019.

The results show that the staff in general is at an average level both in motivation with 80% and job satisfaction with 68%.

Keyword: Job Satisfaction, Productivity, Motivation or Quality at work.

INTRODUCCIÓN:

En la actualidad, es innegable reconocer que para las organizaciones insertadas en el nuevo mundo globalizado y con mira a mantener su rentabilidad; los representantes, directivos y líderes le dan gran importancia y quizá lo ven como un factor primordial tener en cuenta el nivel de motivación y satisfacción en sus trabajadores, dentro de su lugar de trabajo y con sus actividades diarias. En este caso estas variables son las que se analizarán (motivación y satisfacción) ya que ambas se relacionan e influencia en el desempeño y la productividad.

Siendo consciente de lo mencionado anteriormente, en este trabajo de investigación pretendemos conocer la posible relación entre la variable motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Santo Domingo CG S.A. ubicada en la ciudad de Chincha, de tal modo que en base a los resultados se pueda trabajar en programas que permitan mejorar o mantener a los trabajadores en niveles óptimos de motivación y satisfacción.

“La motivación humana se define como un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento” (Koenes, 1996).

La importancia de esta investigación nace de la inquietud de conocer de forma global los niveles de ambas variables de tal forma que estos resultados permitan la elaboración de un plan de trabajo para mantener o elevar los niveles y mejorar los resultados

“Las propiedades particulares del ambiente que perciba el individuo, que darán como resultado algunos cambios en el modelo de motivación provocada” (Martínez, 2001)

Según lo citado en párrafos anteriores la variable motivación tiene un valor esencial en las personas, y las personas son fundamentales en las organizaciones, en tal sentido es necesario comprender las razones por la cual un trabajador realiza sus funciones. Entonces es posible indicar que el nivel de motivación laboral impacta en la satisfacción laboral de los empleados.

Blum y Naylor (1988), definen a la satisfacción laboral “como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y los factores concretos (compañía, supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) que determinan la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado”.

Entonces, se puede interpretar que para Blum y Naylor, que si los trabajadores se sienten incomodos o poco a gusto en su ambiente al que día a día van a laboral o con las condiciones que está le ofrecen con facilidad se pueden sentir insatisfechos y su conducta podría verse reflejada en su productividad.

En este mismo año, Stephen Robbins (2000) “afirma que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo quien está muy satisfecho con su puesto cuando tiene actitudes positivas hacia este, y quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas”

Existen investigaciones relevantes al respecto, tanto en Perú y alrededor de mundo, sobre la relación entre motivación y satisfacción laboral que se detallan en el presente trabajo, en las que se evidencia y se concluye que los profesionales, supervisores, operativos y técnicos que se encuentran motivados y muestran más autonomía, tendrán una elevada satisfacción laboral, lo que resultara en un comportamiento y acción más eficaz, de ese modo se logra con éxito los objetivos y propósitos esperados o incluso hasta mejores.

Según lo expuesto en los párrafos anteriores, considero importante realizar esta investigación para averiguar el nivel actual de los factores de motivación

y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Santo Domingo CG S.A en el 2019, además se busca principalmente saber si existe influencia entre ambas variables, ya que estos resultados podrían intervenir en la conducta de los trabajadores y como resultado influir en el buen funcionamiento y productividad de esta organización.

Además, esta aproximación psicológica se investiga como tema primordial, ya que en la actualidad no existe suficientes trabajos de investigación sobre la variable motivación y satisfacción laboral en la localidad de Chincha, lo que podría servir de referencia a futuras exploraciones.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

El interés que me lleva a realizar esta investigación se debe a la inquietud de conocer el nivel real (cuantificado) de la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Santo Domingo CG. S.A. en el año 2019, quienes realizan trabajos de servicio en el sector de construcción de proyectos electromecánicos, automatización estructural, civil, comisionamiento, puesta en marcha y mantenimiento integral para los sectores minero, pesquero e industrial a nivel nacional.

Actualmente y debido a la situación política, en el descubrimiento de corrupción en el sector minero y construcción; por la entrega de grandes proyectos en todo el Perú a empresas contratistas a cambio de favores económicos, desde el año 2018, ha disminuido la contratación de empresas contratistas en estos sectores, lo que ha llevado a la empresa Santo Domingo CG S.A. a tomar medidas en bien de mantenerse activo y rentable, ha tomado medidas como recorte de personal, estricta revisión de costos, entre otras; debido a estos acontecimientos nace mi deseo de saber cómo se siente el personal en la actualidad con respecto a estos cambios, si de alguna manera se encuentran o no debidamente motivados y satisfechos en sus puestos.

Es importante también indicar que, al tener estos resultados, permitirá elaborar un plan de trabajo que permita a la organización mantenerse competitivo, salir a flote y subsistir enfocándose también en mantener o elevar los niveles de motivación y satisfacción laboral en todos sus trabajadores pues el alto mando de la organización tiene claro que de esta manera la calidad y la producción de trabajo será la esperada.

En tal sentido, para poder sobrevivir y prosperar en este mundo laboral inestable, y en un contexto de cambio continuo, las organizaciones optan por invertir en sus colaboradores, como una estrategia de costo – beneficio; “Las personas son lo más valioso de una organización y de la sociedad, porque son capaces de seguir perfeccionándose en el tiempo, adquiriendo más conocimiento y experiencia”. Cubas (2013). Creando en ellos un sentido de lealtad y compromiso para poder ejecutar con éxito sus operaciones y así mejorar su capacidad para competir, garantizando que todos los recursos o facilidades brindadas sean utilizados con eficacia y eficiencia.

Por otro lado, es importante mencionar que el trabajo de investigación se encontrará nutrido de información tanto nacional como internacional, sin embargo, se encontró poco material de trabajos semejantes en la ciudad de Chincha por lo que el resultado que se obtengan del presente trabajo servirá de modelo o guía para las futuras investigación sobre el tema en la localidad.

1.1.1. Formulación del problema

“La formulación del problema es específicamente el asunto que se va a investigar” Hurtado y Toro (2007).

1.1.2. Problema general

¿Qué relación existe entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019?

1.1.3. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre Desmotivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019?

¿Qué relación existe entre Regulación Externa y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019?

¿Qué relación existe entre Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo de investigación

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre Desmotivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A en el año 2019.

Identificar la relación que existe entre Regulación Externa y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019.

Identificar la relación que existe entre Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A en el año 2019.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

A mediados del año 2018 en Perú suscitaron problemas a nivel político que afectó gravemente la económica del país, especialmente el rubro minero y construcción pues se vieron involucrados diferentes empresas del sector en actos de corrupción. Al verse en afectada esta parte del sector económico muchas empresas entraron en crisis y los trabajadores entraron en incertidumbre por saber si tendrían trabajo, se les renovarían el contrato, quizá si se cumpliría la promesa de algunos

aumentos de sueldo o pagos puntuales. Desde este punto de vista para la empresa Santo Domingo CG. S.A. es relevante realizar este estudio.

La investigación será útil para saber el nivel actual de motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Santo Domingo CG S.A y principalmente conocer si existe relación entre estas variables; posterior ello y en base a los resultados, se podrá armar un plan anual con actividades que permitan mejorar o mantener niveles óptimos de ambas variables, beneficiando así tanto a la producción de la organización y la confianza en los colaboradores, permitiendo un cambio progresivo y de crecimiento.

1.3.2. Importancia

La importancia de esta investigación se enfoca básicamente en determinar si existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral, ya que ello permitirá orientar nuestra propuesta de mejora hacia esta variable, elevarla o mantenerla dentro de la organización, de esto modo podríamos tener trabajadores satisfechos, a pesar de la crisis a la que se enfrenta actualmente la empresa. En tal sentido se puede mejorar la calidad de vida de los trabajadores en diferentes aspectos, podríamos tener en cuenta las dimensiones de la variable motivación, como por ejemplo la regulación externa, ya que esta hace referencia al interés que el trabajador tiene de recibir una recompensa por su labor; al tener estos resultados podríamos trabajar plan de recompensas por metas, recompensas que puede ser para el trabajador, recompensas como bríndale tiempo libre, de desarrollo, ascenso, o documentos de reconcomiendo; lo que produciría en el colaborador probablemente motivación hacia su labor y satisfacción con la organización.

Al tener conocimiento de la importancia de la motivación y satisfacción en los trabajadores, actualmente las empresas se ven en la necesidad de invertir para lograr mantener y elevar dentro de sus posibilidades la motivación y satisfacción en sus organizaciones, este es el caso de la empresa Santo Domingo CG S.A. que aunque en la actualidad se encuentra enfrentando un crisis, desea invertir dentro de sus medios en sus colaboradores y de esta manera mejorar su productividad, mantenerse vigente y competitivo en el mercado. A razón de lo expuesto, y ante la actual coyuntura política en el sector minero y construcción en nuestro país, es que en esta investigación se decide estudiar ambas variables y así conocer la posible relación; y a resultado de ellos poder trabajar en la elaboración plan de actividades que permitan mantener o mejorar ambas variables.

Todo esto en la búsqueda especialmente dar valor al ser humano y ver lo como un ser integro, que también necesita cubrir sus necesidades; dándole la importancia que merece, elevando de esta manera la calidad del trabajo, lo que al final generará apertura de nuevos proyectos y empleabilidad estable, garantizando la promoción y compromiso de la empresa hacia sus empleados.

1.4. Limitación y delimitación de la investigación

Durante la presente investigación se presentaron las siguientes limitantes:

- El tiempo que demanda lograr que la muestra sea representativa.
- Organización de los grupos para realizar las encuestas.
- Disposición de tiempo por parte de los trabajadores por sus tareas ocupacionales.
- Realización de la parte estadística del trabajo.

En cuanto a los delimitantes se puede mencionar que la aplicación de las encuestas se realizó en la ciudad de Chincha y Lima, tanto en personal administrativo y operativo; aplicándose primero en la ciudad de Chicha en tres grupos y posteriormente en Lima en dos grupos, esto debido a que no todo el personal de un área podía participar y ausentarse en su posición. En total la aplicación duró una semana.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes internacionales / nacionales

A nivel internacional y nacional existen diversos estudios sobre la motivación y la satisfacción laboral, para analizar la importancia de estos y su posible afectación en el desenvolviendo en sus actividades diarias, se menciona algunas de ellas a continuación:

ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Nuria Arrayás (2019) en España, tiene una investigación titulada: “Causas y Consecuencias de la Satisfacción Laboral” con la finalidad de exponer los determinantes que afectan o intervienen en la satisfacción laboral no solo del punto social y psicológico; sino también del económico y que afectan la productividad de las empresas. Concluyen en su trabajo indicado que: “No solo se hace feliz a los trabajadores con aumentos en sus salarios, si no que existen actividades o acciones que las empresas tienen la capacidad de realizar y que representan una inversión para ésta” Además entienden que está inversión no solo será a corto plazo, sino que generará un valor agregado que influirá en la comunidad y las ganas de ingresar a laborar en esa empresa. En cuanto a los factores determinantes que actúan en la satisfacción laboral mencionan la importancia de la armonía entre la vida familiar y laboral, haciendo referencia al tiempo que el trabajador debe tener para disfrutar con su familia, hijos, esposa, ya que si esto no sucede el trabajador estaría muy “quemado/a” (síndrome de burnout) que a futuro podrían desencadenar problemas familiares. También hacen mención de la importancia del salario emocional, como, por ejemplo, horarios flexibles, beneficios sociales para el trabajador y su familia, reconocimiento, entre otros.

Piedimonte, F., & Depaula, P. D. (2018) en Argentina, realizaron una investigación titulada “Motivación y valores relativos al trabajo en bomberos voluntarios y remunerados argentinos” cuyo fin fue indagar la relación entre la Motivación y los Valores relativos al trabajo, conceptualizando a la primera como una variable orientadora de la conducta; la investigación fue descriptivo correccional, y tuvo como muestra a 130 bomberos entre hombres y mujeres, de los cuales 67 eran remunerados y 63 íntegramente voluntarios. Trabajaron con la escala de Gagné et. al. Finalmente concluyeron y analizaron que la correlación entre estas dos variables y sus dimensiones se encontraban asociadas, por ejemplo, la Regulación Externa se relacionó de forma positiva con el valor Reconocimiento Social, es decir, una y otra desean ser notados por la sociedad, obtener recompensa por su trabajo ante las personas, encajar o tener prestigio en la parte profesional. Otro ejemplo claro podría ser la relación que se obtuvo entre la Motivación intrínseca y los valores de Altruismo, Realización Personal y Aspiración Económica; estas se conectan o se acercan una a la otra por la búsqueda de su propia autonomía, se educan, se forman, se preocupan por desarrollar sus propias capacidades individuales, diferenciadas a la de los demás, por la búsqueda de su propio bienestar, de generar e independizarse económicamente, es decir, que también obtiene recompensas intrínsecas dentro o fuera de su profesión bomberil.

Maria Chiang, Gabriel Riquelme y Pedro Rivas (2018) Chile; realizaron una investigación titulada “Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción” que tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. El estudio además fue empírico, transversal, descriptivo correlacional y aplicado a 184 personas trabajadoras en la organización de beneficencia chilena.

Los resultados finales indican que los colaboradores experimentan bajos niveles de estrés y un elevado control laboral, además mencionan que poseen mayor concentración para llevar a cabo sus funciones de manera correcta y poseen un adecuado tiempo para la ejecución de sus tareas lo que lleva a entender que los colaboradores cumplen sus funciones con un nivel alto de motivación. Además, indican “En definitiva, todos los grupos de trabajo de la institución de beneficencia poseen un alto nivel de control sobre la toma de decisiones relacionadas a su trabajo y a la organización de este, además los niveles de creatividad y el desarrollo de sus habilidades son altas”.

Sergio Madero (2017) México; en su estudio “Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo” que tuvo como objeto averiguar la confiabilidad y valides de un cuestionario que inicialmente fue aplicada en personas inglesas, con la finalidad de identificar de qué manera el factor económico se relaciona con la teoría X y Y. Esta investigación se aplicó en esta ocasión en la ciudad de México a 233 profesionales que laboran en la ciudad de Monterrey de manera informal. Al concluir, se logró comprobar la validez de y confiabilidad del instrumento en un medio laboral mexicano; por otro lado, observaron que, si existe la relación de los factores económico con las variables de la teoría Y, con esto se corrobora que los enunciados o resultados de Mc Gregor aún se aplican en la actualidad, sin embargo, no sucede lo mismo con la teoría X, ya que no se logró obtener los mismos resultados. Sergio Madero (2017) agrega en su investigación “Que las empresas deben considerar que el panorama competitivo actual ha cambiado y se necesita atraer nuevos talentos y asegurar la permanencia de los que ya están colaborando, enfocándose a mejorar las diversas prácticas de recursos humanos (...)” Ante ello se debe tener en cuenta las necesidades económicas (salarios competitivos y pagos variables), cuidando las condiciones y el ambiente laboral.

Víctor Lagos (2015) en Chile en su investigación titulada: “La Motivación Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en

empresas Copelec.” Para optar el título de Ingeniero comercial, y cuyo objetivo fue analizar los factores motivacionales de la empresa Copelec basado en la teoría de Herzberg; concluyeron que “Se puede determinar que la mayoría de los empleados de Empresa COPELEC se sienten motivados por el ambiente laboral, considerado por Herzberg en su Teoría de la Motivación – Higiene como un factor extrínseco o de higiene que evita la insatisfacción en los empleados”.

Además, también menciona que una pequeña cantidad de la población examinada se siente motivada por necesidades internas o intrínsecas, conjuntamente menciona que un 17% de su población afirma no sentirse motivado para presentarse en su lugar de trabajo y recomienda a la empresa tomar medidas ya que esto afectaría de manera negativa en el desempeño diario y posteriormente y de manera progresiva tener repercusión en los demás colaboradores.

S. Asprilla, C. Pulgarin y S. Ramirez (2015) Colombia en su investigación “Análisis del Clima y la Satisfacción Laboral en el Eje, Hospital Sagrado Corazón De Norcasia (Caldas)” que tuvo como objeto estudiar y examinar el clima y la satisfacción laboral percibida en el Hospital Sagrado Corazón de Norcasia, los diferentes resultados demostraron que los empleados tienen elevados los niveles de criterio de confianza, apoyo, equidad e innovación, por lo que se puede deducir que ello genera un clima positivo lo que permite y fomenta el éxito y el trabajo en equipo, además es congruente con la misión de la empresa. Además, mencionan que al “considerar las dimensiones de desempeño, la satisfacción general resulta ser un aspecto significativo hacia la producción del rendimiento y la productividad, mientras que el clima resulta ser un aspecto significativo que mejora las condiciones personales y comportamiento de los funcionarios”.

Y. Erazo y F. Herrera (2014) Ecuador, desarrolló la tesis a la cual denominó “Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción del Ejercicio Profesional de las Enfermeras en la Provincia del Carchi en el Periodo Febrero - Agosto del 2014” con la finalidad de obtener el grado

de licenciatura que tuvo como objeto determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral de las enfermeras de la provincia del Carchi en una población de 176 profesionales; este estudio determinó que efectivamente si existe dependencia simbólica entre la motivación y satisfacción laboral en las profesionales de enfermería, y que estos trabajadores tienen una elevada motivación que favorece al correcto desempeño diario en las actividades, además resaltan a la motivación como un cimiento básico y primordial en el ambiente laboral en el que se desempeñan estas enfermeras, lo que mantiene al equipo de trabajo permanentemente atento en sus actividades diarias.

ANTECEDENTES NACIONALES:

Existen diferentes investigaciones a nivel nacional; entre las más recientes podemos mencionar las siguientes:

Natalia Boada (2019), presentó una investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana”. El cual tuvo como objeto: Establecer si la satisfacción y el desempeño laboral se encuentran relacionadas; se encuestó a una muestra de 158 agentes de seguridad de la institución, y tuvo como conclusión que efectivamente la satisfacción y el desempeño laborales se encuentran relacionadas, indicando que el aumento de la satisfacción laboral estaría acompañado del aumento de su desempeño laboral y del mismo modo en caso contrario, una pobre satisfacción laboral llevará a disminuir el desempeño. Por otro lado, sus resultados también le permitieron indicar que la significación de la tarea (dimensión de la satisfacción laboral) es la única que se relaciona con la satisfacción laboral, es decir, que para los agentes es relevante, importante y significativo las actividades que realizar diariamente. Para finalizar, recomiendan y sugieren medir de manera consecutiva la satisfacción laboral para efectuar actividades que permitan mantener satisfecho de manera general al personal, asumiendo que este es un factor importante que incide en el desempeño laboral.

Gabriel Granda (2018), realizó una investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco Falabella – agencia Bellavista- Callao” este proyecto tuvo como objeto, demostrar si existe influencia entre las variables estudiadas, la población constó de 28 colaboradores, fue una investigación correlacional, no experimental, al finalizar concluyó finalmente, que la variable motivación influye en el desempeño laboral de manera significativa, en la cual, sus dimensiones tales como la motivación intrínseca y extrínseca no influyen contundentemente en el desempeño laboral. Recomiendan capacitar de manera constante a los trabajadores, apoyando con el financiamiento de los cursos que puedan apoyar y permitan el crecimiento competitivo y de conocimientos de los colaboradores. En otro punto también mencionan la importancia de reconocer a los trabajadores que cumplan con sus objetivos propuestos por la empresa e implementar un sistema de recompensas.

Guisela Bruga y Sandra Wiese (2018) realizaron una investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque” el cual tuvo como objeto, identificar el tipo de motivación y desempeño laboral que personal que trabaja en dicha empresa, se evaluó a 17 personas y se concluyó mencionando que las personales de esta empresa muestran niveles de motivación adecuadas que permiten crear un ambiente laboral óptimo. En cuanto al desempeño laboral indican ser adecuado ya que “el personal considera que los productos y servicios son brindados de manera adecuada, su productividad es alta, y cuentan con un rendimiento y actitud beneficiosa para la empresa en términos de rentabilidad”. En tal sentido, mantener una motivación por encima del promedio permite que la empresa pueda lograr un adecuado desempeño laboral en sus trabajadores, y de este modo mejorar continuamente la productividad y eficiencia. Como recomendación y proponen que los directivos deben implementar planes o programas que se enfoquen en técnicas de retención de personal.

Elena Maisch (2017), realizó un estudio nombrado “Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima” en la cual se intentó establecer el nivel de dependencia que existe entre clima, satisfacción laboral, esta investigación se realizó en 330 personas (muestra de poblacional); este estudio finalizó, teniendo como resultado que tanto como el clima y la satisfacción laboral se correlaciona por debajo del promedio; pero hay que tener en cuenta que su relación con la variable venta si fue significativa; lo mismo sucede con las dimensiones de clima laboral en relación a la variable venta, su dependencia es débil, en cuanto a la satisfacción, solo la dimensión que no se relacionó con las ventas fue el reconocimiento personal/social. Para finalizar una de sus recomendaciones principales fue que “La empresa realizar un estudio de clima y satisfacción laboral una vez al año, para poder ver qué dimensiones están por debajo del promedio para promover acciones de mejora”.

Entonces, en base a los resultados de los estudios encontrados tanto a nivel nacional como internacional donde se demuestra que tanto la motivación como la satisfacción mueven al ser humano para realizar de mejor manera sus actividades diarias, lo mismo que sucede con la presente investigación, se coincide con los diferentes autores.

2.2. Bases teóricas:

Se encontraron diferentes aportes teóricos; a continuación, se describen los considerados más importantes.

2.2.1. Teoría de la Autodeterminación de Deci E. y Ryan R.

Edward L. Deci y Richard Ryan ambos psicólogos y profesores, elaboraron esta teoría, que actualmente es entendida como una macroteoría de la motivación; ellos desarrollaron esta teoría bajo influencia de formulaciones humanistas y conductistas en el año 1985, asumiendo que las personas son organismos activos y que

tienen tendencia a crecer y buscar nuevas experiencias, teniendo en cuenta los aspectos internos y externos para poder satisfacer sus necesidades. Los autores a demás indican que: “A diferencia de la mayoría de las teorías históricas y contemporáneas, que entendieron la motivación como un constructo unitario, las hipótesis de la TAD afirman que, si bien el monto total de motivación resulta importante, su tipo o cualidad lo también es más”.

Los tipos de motivación que influyen en esta teoría son:

- Motivación Intrínseca: Esta hace referencia al placer que se siente al ejecutar sus actividades sin necesidad de una recompensa por ello.
- Motivación Extrínseca: Se refiere a comportamiento que realiza el individuo con el fin que conseguir algo a cambio.
- Amotivación: Es la sensación de falta de propósito.

Esta teoría afirma la necesidad que existe en dar una orientación diferente a la motivación, ya que hay que tener en cuenta lo que realmente motiva a una persona en determinado momento, en vez de verlo como un concepto unitario.

2.2.2. Teoría de La Jerarquía de las necesidades de Maslow A.

Abrahan Maslow, fue un psicólogo norteamericano conocido como unos de los principales exponentes de la psicología humana; creador de la famosa pirámide de necesidades en el año en 1943 en la que precisa que el individuo se encuentra en constante estado de necesidad. Además, precisa que la satisfacción de las necesidades básicas se presta para generar necesidades más altas, y caso contrario, si las necesidades básicas no son cubiertas llevaran un cambio de conducta. Maslow sugiere también en esta

teoría que únicamente las necesidades que nacen con la persona son las de base, considerada por él como las fisiológicas; y que el producto de satisfacerlas nace las otras necesidades.

La pirámide creada por Maslow consta de 5 niveles mencionando que el ser humano solo prestará atención a las necesidades superiores cuando haya cubierto las básicas, a continuación, se detalla y se brindan ejemplos de cada uno de los niveles:

- a) Necesidades Básicas, o también conocida como necesidades fisiológicas que permiten mantener una condición interna estable, en ella podemos mencionar a la necesidad de consumir agua, respirar, alimentarse, dormir, evitar el dolor/sufrimiento, vestimenta, entre otras.
- b) Necesidad de seguridad y protección, surgen ante la satisfacción de las necesidades básicas, y que brindan sensación de amparo, entre ellas podemos mencionar la seguridad física y salud, haciendo referencia a la integridad y buen funcionamiento de nuestro cuerpo; también se puede mencionar a la seguridad en los recursos (dinero, casa, etc.).
- c) Necesidad social/afiliación, influye en el afectivo, llámese relaciones de amistad, pareja, familia o colegas (sentido de pertenencia a un grupo).
- d) Necesidad de estima/reconocimiento, Maslow para este caso lo divide en dos grupos, internos y externos, cuando se refiere a los internos o también denominado estima alta, hace reseña del respeto propio, tener sentimiento como la libertad, independencia, confianza, competencias, logros de uno mismo. Cuando se refiere a las necesidades externas donde hace referencia a tener el respeto, aprobación, atención estatus, reputación o el reconocimiento que le puedan dar los demás.

e) Necesidades de autorregulación, para Maslow este nivel era diferente, también lo tituló como la necesidad de ser o motivación en crecimiento; y representa el deseo de logro a las aspiraciones u objetivos (sentimiento de logro y orgullo).

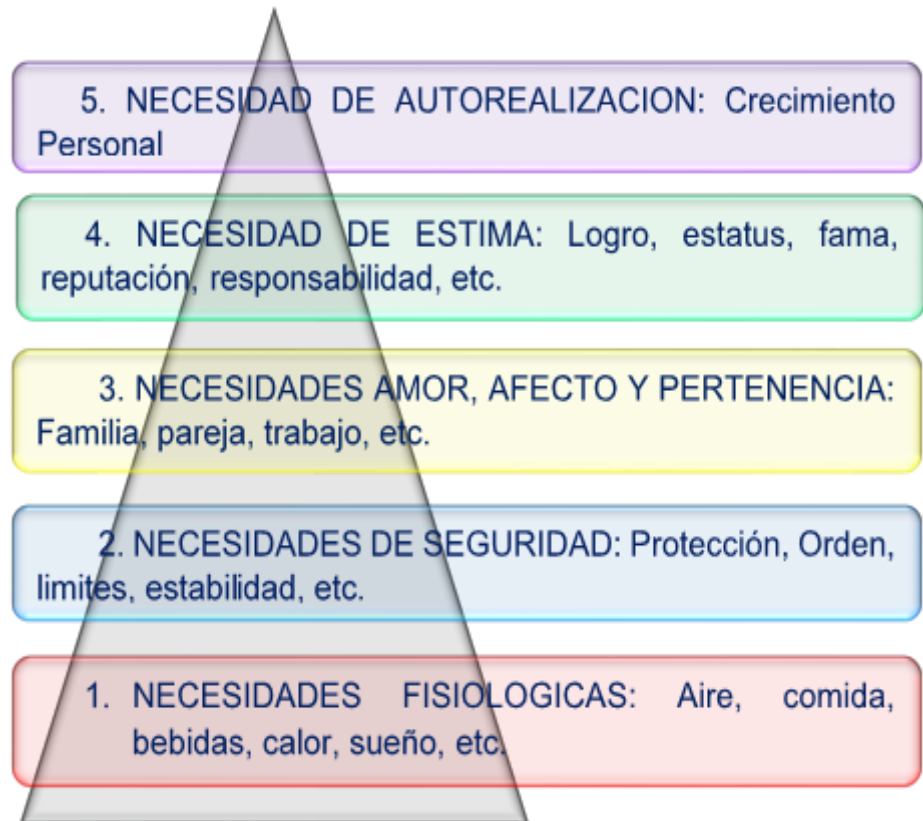


Figura 1: Pirámide de la jerarquización de las necesidades de Maslow.

Esta teoría fue elaborada y propuesta por Abraham Maslow en su libro: “Una teoría sobre la motivación humana” En esta teoría propone las cinco escalas, las cuales se pueden apreciar en la figura 1, colocando de manera ascendente en la primera escala a la necesidad fisiológica, siguiendo por encima la necesidad de seguridad, posterior la necesidad de pertenencia, luego la necesidad de la estima y, por último, en la cúspide de la pirámide se encuentra la necesidad de autorregulación.

2.2.3. Teoría De Las Necesidades de David McClelland

David McClelland, psicólogo estadounidense, es ampliamente conocido por sus estudios y aportes en el área de la motivación, se destacó con su teoría de la necesidad; el trabajo de McClelland en esta área se inicia en 1947 con apoyo de sus tres colaboradores, Clark, Atkinson y Lowel.

En 1961, McClelland desarrolló la teoría de sobre las necesidades, en la cual propuso que todo individuo tiene motivadores, muy independientemente del sexo, raza o cultura, para ello describe tres motivadores e indica que uno de ellos siempre será el dominante, a continuación, se detalla:

- a) Necesidad de logro: El individuo se reta, se pone metas desafiantes para poder sobresalir, en busca de su éxito. Además, este individuo necesita y gusta que lo retroalimenten constantemente.
- b) Necesidad de afiliación: Aquí se encuentran las personas con deseo de relacionarse, con la necesidad de identificarse o buscar pertenecer a un grupo, la cooperación va por encima de la competencia. Personas que buscan la aceptación y afecto de los demás.
- c) Necesidad de poder: Se caracteriza por personas que buscan influir o controlar a los demás, tratando de conseguir que los demás hagan lo que se les indica. Disfrutan mucho las competencias y mayormente buscan su beneficio propio. La teoría de McClelland puede apoyar al sector empresarial, para poder identificar qué tipo de motivador posee su personal, y lograr elaborar planes orientados hacia el reforzamiento positivo de sus empleados en sus funciones, crecimiento profesional, entre otras.

2.2.4. Teoría X y Teoría Y de McGregor

Douglas McGregor, de profesión psicólogo, nacido en Estados Unidos y residió en ese lugar por un buen periodo. Gracias a su real vocación para servir realizó investigaciones que posteriormente le permitió brindar aportes importantes en el área organizacional.

McGregor denominó a su estudio teoría X y la teoría Y, conjuntamente con Maslow dieron una nueva perspectiva al área de la administración organizacional, aperturando una nueva ruta, novedosa y con una nueva mira al nuevo mundo, lo que les permitió avanzar y darle la importancia debida al ser humano y sus necesidades. Esta teoría de la X y Y son contrapuestas entre sí, a continuación de detalla cada una de ellas:

Teoría X: Se encuentran los trabajadores que tienen pensamientos negativos, pesimistas, pasivo, el trabajador al cual se le tiene que estar presionando para que cumpla con sus funciones, se le ve como una persona que no tiene aspiraciones, poco proactivo, limitado y que labora solo por un valor monetario.

En tal sentido su motivación es la remuneración y se utiliza este método para lograr que cumpla con su trabajo.

Teoría Y: Contrario a la teoría X, la teoría Y visualiza al trabajador con un activo de la empresa, importante y optimista con capacidad de resolución de disfrute en su labor diaria, que las organizaciones deben crear un ambiente favorable, reconociendo los logros de sus empleados fortaleciendo la autonomía del trabajador. También postula que la satisfacción que tiene el trabajador ya sea física o mental es un importante factor motivacional.

McGregor también nos dice que el comportamiento no es el resultado de la naturaleza del hombre sino es la consecuencia de sus empleadores, de la política y gestión.

2.2.5. Teoría Bifactorial de Herzberg

Frederick Herzberg fue un renombrado psicólogo estadounidense conocido en el mundo de la gestión administrativa como uno de los más influyentes por su “Teoría del enriquecimiento laboral” y “Teoría de los dos factores o Teoría de la motivación e higiene”.

Esta última se hipotetiza sobre los factores determinantes que influyen en la satisfacción y que explican la conducta del trabajador en su centro laboral.

Factores motivaciones o intrínsecos: Son los que ejercen fuertes sentimientos positivos y tienen efecto en la satisfacción. Como ejemplo podemos mencionar:

- Estatus: El lugar que el individuo ocupa en la sociedad laboral.
- Adecuación al trabajo: Hace referencia a sentirse cómodo en la posición que ocupa en la organización.
- Posibilidad de crecimiento: Saber que tiene capacidad para ocupar nuevos cargos de mayor jerarquía.
- Logro: Hace referencia a la sensación (satisfacción) que uno siente al conseguir una meta u objetivo.
- Sentimiento de autorrealización: Sentir que está contribuyendo en la organización.
- Responsabilidad mayor: Conseguir nuevas tareas que impliquen mayores desafíos.

Factores de Higiene o extrínsecos: Son los que producen sentimientos negativos. La insatisfacción es el producto de este factor, podemos mencionar los siguientes ejemplos:

- Sueldo: Se refiere al aspecto económico, incluyendo, remuneraciones, prestaciones, bonos, etc.
- Condiciones laborales: Desde el lugar físico donde trabaja, el aspecto, horario, beneficios, materiales propios

para ejercer sus funciones, facilidades y toda característica que se encuentre relacionada a su labor.

- Seguridad del empleo: La estabilidad que el trabajador percibe de permanecer de manera duradera en la organización.
- Factores Sociales: La facilidad para poder relacionarse, convivir y compartir con sus compañeros de trabajo.
- Supervisión: Cuando un superior revisa constantemente el trabajo de otro, puede producir insatisfacción.

Para Herzberg cualquiera de estos factores va a influir, positiva o negativamente en la conducta de los trabajadores en su ambiente laboral.

2.2.6. Teoría de la Equidad de J. Stacy Adams

J. Stacey Adams, en su teoría se centra en la comparación, es decir, como una persona percibe que es tratada en comparación a otra y busca la imparcialidad, lo que Stacey denomina, grado de equidad. Sostiene que un individuo se mantiene atento a verificar si es considerado, mantiene los mismos derechos, beneficios o trato, al igual que su compañero y de no ser así de siente desmotivado.

Cuando el individuo siente que no existe equidad, se puede desmotivar, se mostrará insatisfecho, incomodo, reaccionando deferentes maneras, manifestando conductas como por ejemplo, puede reducir su tiempo de labor, no trabajar eficazmente, mostrar apatía, cometer errores, no terminar en el tiempo indicado, puede tratar de influir en sus colegas solicitando que disminuyan su ritmo de trabajo, generar malestar en todo un equipo de trabajo, pudiendo de esto modo afectar de manera negativa el buen desempeño, el no cumplimiento de metas y la productividad de la organización.

Para Adams, los siguientes puntos son los más relevantes en su teoría:

- Persona: Es el individuo que percibe la justicia o equidad.
- Otros con quien comparar: Las personas quienes son sus referentes en relación con su puesto.
- Input: Las características individuales, habilidades, aprendizaje, sexo, edad, etc.
- Resultados: Lo que la persona recibe a cambio de su trabajo (Sueldo, reconocimiento, etc.)

En tal sentido, se podría decir que la equidad se da cuando la persona percibe que sus esfuerzos, su reconocimiento o beneficios son iguales a sus pares o empleados con la misma posición.

También existen aportes como el de Chiavenato (2000) en su libro "Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones" menciona que existen diferentes conceptos sobre la motivación, mencionando que algunos utilizan términos como necesidad, deseos, impulsos; muchos otros los relacionan con alcanzar metas; otros con que es la manera de lograr un comportamiento esperado, tal como se ha revisado en las teorías antes mencionadas; sin embargo, Chiavenato continúa o empieza el concepto de motivación con lo más elemental: "La motivación es un proceso psicológico básico (...) que interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano". El mismo autor, continúa, mencionando que algunos ejecutivos tildan a sus empleados de desmotivados, con poca iniciativa, sin embargo, deben tener en cuenta que esto puede ser resultado de la interacción con otras personas o circunstancias, se debe tener en cuenta que cada persona puede tener desiguales grados de motivación que pueden cambiar en el tiempo y de acuerdo a la

situación, en tal sentido, menciona tres elementos (necesidades, impulsos e incentivos) como la base para comprender que las necesidades pueden ser utilizadas como impulso para conseguir los incentivos deseados.

2.3. Marcos conceptuales

Motivación

Deci & Ryan (1985) “La motivación refiere tanto a la energía como a la dirección, persistencia y finalidad de los comportamientos, incluyendo las intenciones implicadas y las acciones resultantes; ubicándose en el centro de la regulación biológica, cognitiva y social del individuo”.

Dimensiones de la motivación:

- Desmotivación: Es la ausencia total de motivación
- Regulación externa: Se da en la búsqueda de recompensas o para la evitar castigos laborales.
- Regulación Introyectada: Cuando el individuo se mueve o comparte de determinada manera por una fuera interna, en ocasiones puede ser la vergüenza o el remordimiento.
- Regulación Identificada: El individuo se familiariza con las actividades que realiza, la toma como propia, otorgando valor y significado.
- Motivación Intrínseca: Realiza actividades porque le parecen placenteras y de interés.

Satisfacción:

Sonia Palma (2004) “La actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización (..)”.

Dimensiones:

- Significación de la Tarea: Es la importancia que le da la persona al puesto donde trabaja.

- Condiciones de Trabajo: El individuo analiza todos los elementos (normas, medios, equipos, infraestructura, etc) que le permitirán realizar sus funciones en su ambiente laboral.
- Reconocimiento personal y/o Social: “Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos” (Palma, 2004).
- Beneficios Económicos: “Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2004)

2.4. Formulación de hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2013) Define hipótesis como aquello que “nos indica lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones.”

2.4.1. Hipótesis general

H1: Existe relación positiva entre Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

H0: No existe relación positiva entre Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

2.4.2. Hipótesis específica

Existe relación entre Desmotivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Existe relación entre Regulación Externa y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Existe relación entre Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

2.5. Identificación de variables e indicadores

2.5.1. Operacionalización de variables

A continuación, se procede con el desglose más detallado de los cuestionarios de las variables Motivación y Satisfacción Laboral con la finalidad de su mayor comprensión.

Tabla 1. Operacionalización de la variable motivación:

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DIMENSIONES	INDICADORES	PUNTUACIÓN
Motivación	Refiere tanto a la energía como a la dirección, persistencia y finalidad de los comportamientos, incluyendo las intenciones implicadas y las acciones resultantes; ubicándose en el centro de la regulación biológica, cognitiva y social del individuo. Deci & Ryan (1985)	DIMENSION 1 Desmotivación	- Ausencia de esfuerzo - Significado error del trabajo - Falta de objetivos	La puntuación directa de cada indicador se da mediante la suma de cada ítem. AM = 17,18,19 RE = 1,2,3,4,5 y 6 RI = 7,8,9 y 10 RID = 11,12 y 13 MI = 14,15 y 16
		DIMENSION 2 Regulación Externa	- Mostrarle a los demás que si se puede - Busca la aceptación de su trabajo por los demás - Comodidad en obedecer valores	
		DIMENSION 3 Regulación Introyectada	- Interés por el reconocimiento - Búsqueda el respeto de los demás	
		DIMENSION 4 Regulación Identificada	- Asumir como propios los objetivos - Identificación con las actividades, valores y objetivos	
		DIMENSION 5 Motivación Intrínseca	- Impulsos interno por esforzarse en el trabajo	

Adaptado por Gagné, (2012).

Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción:

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DIMENSIONES	INDICADORES	PUNTUACIÓN
Satisfacción Laboral	<p>“La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” . (Palma, 2005)</p>	Significación de la tarea	<p>3. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. 4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. 7. Me siento útil con la labor que realizo. 18. Me complace los resultados de mi trabajo. 21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. 22. Me gusta el trabajo que realizo. 25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. 26. Me gusta la actividad que realizo</p>	<p>Ítems Positivos: (5) Total acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Total desacuerdo</p>
		Condiciones de trabajo	<p>1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. 8. El ambiente donde trabajo es confortable. 12. Me disgusta mi horario. 14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. 15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. 17. El horario de trabajo me resulta incómodo. 20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo. 23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. 27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.</p>	<p>Ítems Negativos: (1) Total acuerdo (2) De acuerdo (3) Indeciso (4) En desacuerdo (5) Total desacuerdo</p>

		<p>Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa. 11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. 13. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. 19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. 24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p>	
		<p>Beneficios económicos</p>	<p>2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. 5. Me siento mal con lo que gano. 10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. 9. El sueldo que tengo es bastante aceptable. 16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>	

Elaborado por Elena Maisch, (2017)

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico:

3.1.1. Tipo de investigación:

Esta investigación se desarrolló utilizando la investigación descriptiva, ya que la necesidad de este trabajo es conocer la relación entre dos variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) Investigación Descriptiva: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”

3.1.2. Nivel de investigación

Esta investigación tiene como propósito incrementar conocimientos sobre la relación entre motivación y satisfacción laboral, para lo cual se utilizó la investigación básica o también denominada pura.

3.1.3. Diseño de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) existen dos tipos de diseño de investigación: Experimental y la No experimental.

En este estudio, se utilizó el diseño No Experimental puesto que una “Investigación no experimental son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

3.1.4. Método de investigación

Siguiendo con los conceptos de Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionaron tres tipos de métodos: Cuantitativo, cualitativo y mixto, para este estudio se utilizó el método cuantitativo, el cual tiene

como características principales: Mide fenómenos, utilizas estadística, prueba hipótesis y realiza análisis de causa – efecto.

3.2. Población y muestra

La población general de la Empresa Santo Domingo CG S.A es de 274 personas entre personal administrativo y operativo, tanto en la sede de Lima como Chincha, se realizó en cálculo para definir la cantidad de personas que se debía considerar para la muestra, la cual fue de 160 escogidas de manera aleatoria.

Criterio para el muestreo:

$$n = \frac{Z^2 N (p.q)}{E^2 (N-1) + Z^2 (p.q)}$$

Donde:

$$N = 274$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$n = 160$$

Tabla Nro1: Tamaño de muestra

Categorías	Cantidad de trabajadores	%	Calculo de %	% Redondeado
Empleados	68	25%	39.7080292	40
Obreros	206	75%	120.291971	120
Total	274			160

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

3.3.1. Técnica

En esta investigación se utilizó la técnica tipo encuesta, son dos cuestionarios en las cuales hay un conjunto de preguntas diseñadas con la finalidad de tener información sobre la motivación y satisfacción laboral.

3.3.2. Instrumentos

Instrumento de variable 1:

Escala de Motivación Laboral R-Maws

Este instrumento es originalmente elaborado por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni en el año 2010; y adaptada al español por Gagné, Forest, Vansteenkiste, Crevier-Braud, Van Den Broeck, Martin Albo y Nuñez (2012).

En el contexto peruano fue validado por Karla Gastañaduy en el año 2013, siendo aplicada a personal adultas (mayores de edad), se administró de manera tanto individual como colectiva, con un tiempo estimado de 10 a 15 minutos.

Características de la prueba:

Los autores Gagné et. al, basándose en la teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan consideraron 5 dimensiones, las cuales ya fueron definidas anteriormente:

Desmotivación

Regulación Externa

Regulación Introyectada

Regulación Identificada

Motivación Intrínseca

El instrumento cuenta con 19 ítems y se realiza en conteo de contestaciones por medio de la escala Likert del 1 - 7, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

Confiabilidad:

Gagné et al. (2010) según los resultados de los estudios, sin excepción cada sub-escalas del instrumento demostró un índice de confiabilidad (alfa de cronbach) superior a 0.70, por lo que sus resultados se consideran confiables, teniendo los siguientes resultados:

Regulación Externa 0.75

Regulación Introyectada 0.77

Regulación Identificada 0.84

Motivación Intrínseca 0.91

En la versión español se obtuvo los siguientes resultados:

Regulación Externa 0.78

Regulación Introyectada 0.75

Regulación Identificada 0.73

Motivación Intrínseca 0.80

Desmotivación 0.88

Teniendo como resultado final con Alpha de Cronbach 0.715

En cuanto a Perú, Gastañaduy (2012) utilizó el método de Alpha de Cronbach, y se obtuvo:

Regulación Externa 0.75

Regulación Introyectada 0.85

Regulación Identificada 0.66

Regulación Intrínseca 0.86

Desmotivación 0.76

Validez:

Gastañaduy (2012) trabajó con el método de validez de contenido, se realizó una validación de jueces y finalmente las tablas de concordancia fueron superiores a 0.50, por lo que se considera un instrumento confiable para medir la motivación en Perú.

Instrumento de variable Nro2:

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Palma

Sonia Palma, profesional de Psicóloga por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y de segunda Especialidad en Psicopedagogía por la Universidad Ricardo Palma es la creadora de esta escala.

Esta encuesta consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal y Relación con la Autoridad. Fue aplicada al 10% de la muestra accesible que equivale a 952 personas, teniendo en cuenta su edad, sexo, remuneración, tipo de empresa, tiempo de servicio y grupo ocupacional.

Confiabilidad:

Las correlaciones total estimo lo siguiente:

Condiciones Físicas y/o Materiales 0.79

Beneficios Laborales y/o Remunerativos 0.68

Políticas Administrativas 0.67

Relaciones Sociales 0.59

Desarrollo Personal 0.79

Desempeño Tareas 0.66

Relación con la Autoridad 0.79

Como resultado integro se obtuvo: 0.68

Validez:

Esta encuesta fue validada por criterio de jueces, por seis profesionales entendidos en el área del ámbito laboral, la evaluación radicó en el sentido coherente del contenido de las preguntas; la interrogante que permitió dicha validación fue: ¿Evalúa o no este ítem la propiedad propuesta? La cual consintió seleccionar 62 ítems.

Se obtuvo como validez el puntaje de 0.05, se realizó mediante el estudio de reciprocidad ítems, se utilizó el producto estadístico de Pearson.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se solicitó la aprobación de la Gerencia General para la aplicación de las pruebas y se coordinó con las Jefaturas de cada área para los permisos correspondiente. La aplicación se realizó en 3 días diferentes de la semana en el mes de noviembre. Ambos cuestionarios fueron aplicados mediante una prueba escrita, a personal seleccionado de manera aleatoria, dichas encuestas duraron 30 minutos, 15 minutos en cada cuestionario aproximadamente. Se les mencionó a los colaboradores que las encuestas eran totalmente anónimas.

Para el proceso y análisis de datos, se manejó el programa Microsoft Excel donde se registraron las respuestas de los participantes.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Validación de instrumentos

Para determinar la fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla Nro 2: Variable Motivación Laboral:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	19

Fuente: Base de datos de la Investigación.

Según la tabla que se muestra y de acuerdo al resultado obtenido a través del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,893, se determina que los datos tienen una consistencia interna alta, lo que resulta provechoso en esta investigación.

Tabla Nro 3: Variable Satisfacción Laboral:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	27

Fuente: Base de datos de la Investigación.

Según la tabla que se muestra y de acuerdo al resultado obtenido a través del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,817, se determina que los datos tienen una consistencia interna alta.

4.2. Tablas y gráficos

A continuación, se analizará los resultados de las dos variables en estudio «Motivación Laboral y Satisfacción Laboral». Iniciando con el análisis descriptivo y posteriormente el análisis de cada una de las dimensiones por variable.

Tabla Nro 4: Análisis de frecuencia de motivación a nivel global

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	6.9 %
Promedio	128	80%
Alto	21	13.2 %
	160	100%

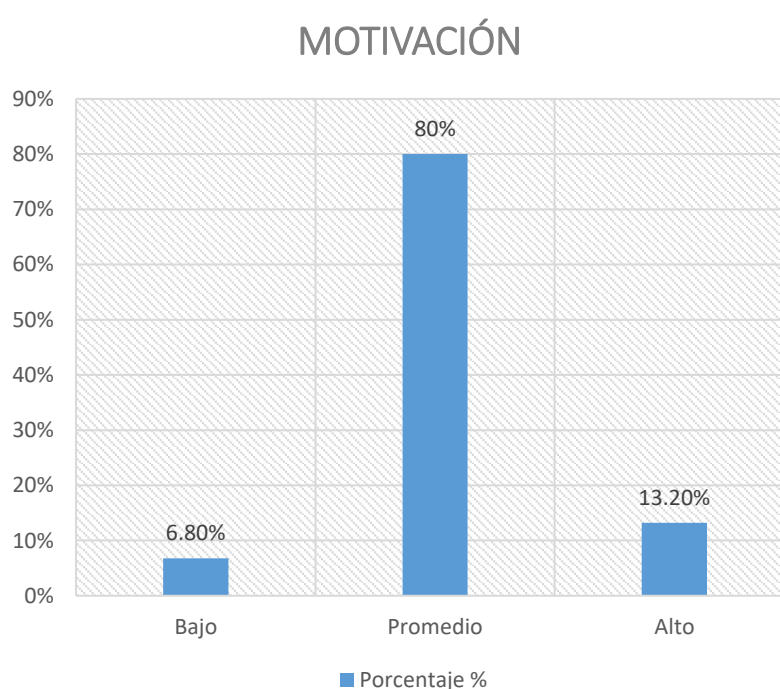


Figura 1 Frecuencia porcentual de la motivación a nivel global

Se verifica, de los resultados obtenidos en el grafico 1, lo siguiente: El 80% de los trabajadores tiene un nivel promedio de motivación, un 13.20% se mantiene en niveles altos y un menor grupo que representa el 6.80% se encuentra en niveles, todo esto en lo que respecta a la motivación de manera global.

A continuación, se detalla y se muestra en tablas y figuras los resultados obtenidos en relación a las dimensiones de la motivación, es decir su tendencia.

Dimensiones de la variable Motivación:

Tabla Nro 5: Regulación externa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	21.3 %
Promedio	83	51.9 %
Alto	43	26.9 %
	160	100%

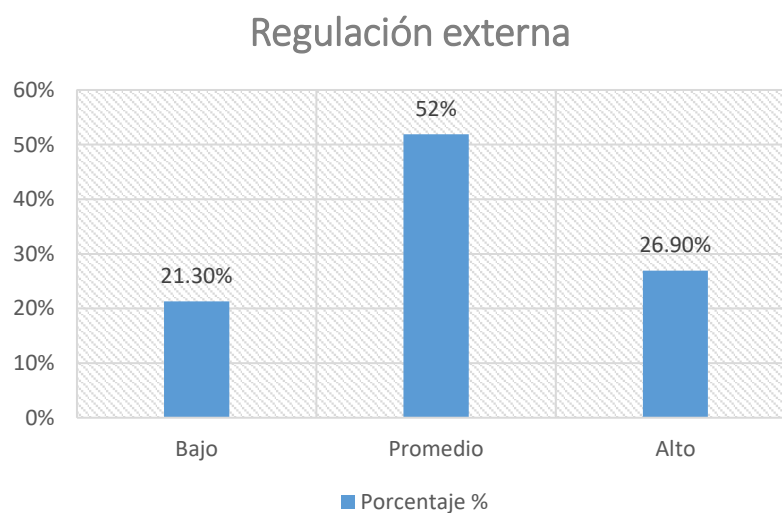


Figura 2 Frecuencia porcentual de la dimensión Regulación externa

Se aprecia en la figura 2, que la mayor parte de la muestra se encuentra en un nivel promedio, representa con el 52%, es decir que poco más de la mitad de la muestra se encuentra identificada con la motivación por regulación externa, mientras que el 26.9% muestran un nivel alto un grupo menor se encuentra en un nivel bajo, representado por el 21% del total de la muestra.

Tabla Nro 6: Regulación identificada

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	11.3%
Promedio	74	46.3%
Alto	68	42.5%
	160	100%

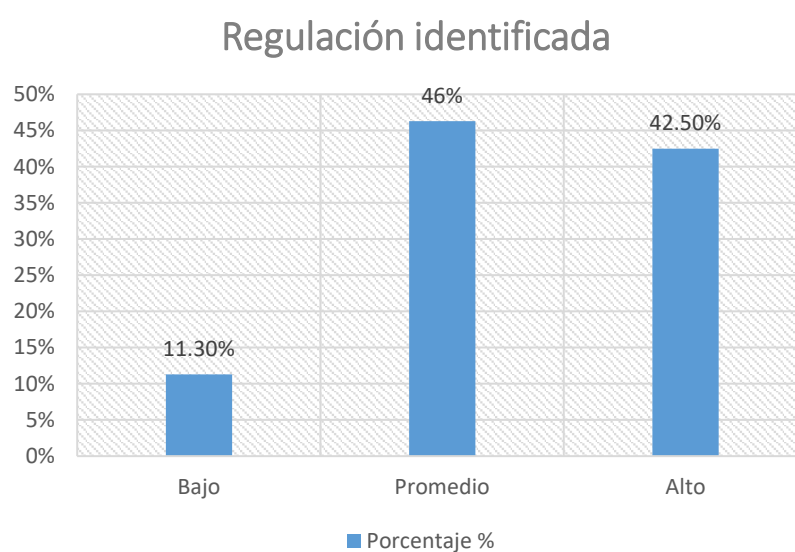


Figura 3 Frecuencia porcentual de la dimensión Regulación identificada

En la figura 3, se observa que el mayor porcentaje de la muestra se encuentra en un nivel promedio con respecto a la regulación identificada, representada con el 46%; mientras que el 42% de la misma muestra se encuentra en un nivel superior; por otro lado en mejor proporción, con un 11% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla Nro 7: Motivación intrínseca

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	11.3%
Promedio	57	35.6%
Alto	85	53.1%
	160	100%

Motivación intrínseca

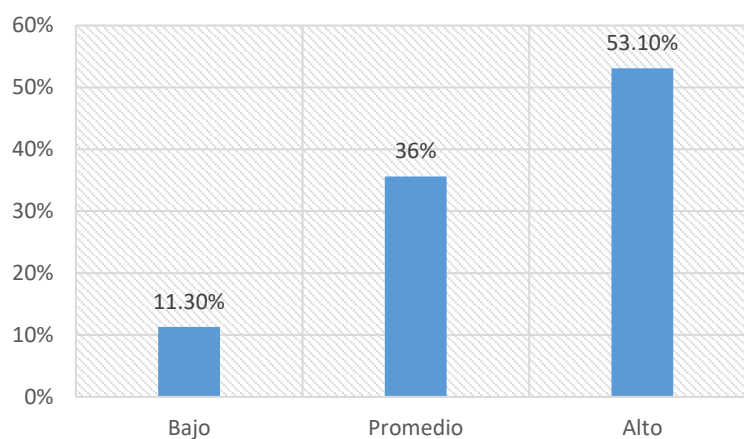


Figura 4 Frecuencia porcentual de la dimensión Regulación intrínseca

En la figura 4, se observa que el mayor porcentaje es 53%, es decir que más de la mitad de las personas encuestadas tienen un nivel alto en motivación intrínseca, lo cual puede simbolizar una tendencia positiva. Por otro lado, el 36% de la muestra se encuentra en un nivel promedio y un porcentaje menor se ubica en un nivel bajo con el 11%.

Tabla Nro 8: Desmotivación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	12%
Promedio	64	40%
Alto	94	58%
	160	100%

DESMOTIVACIÓN

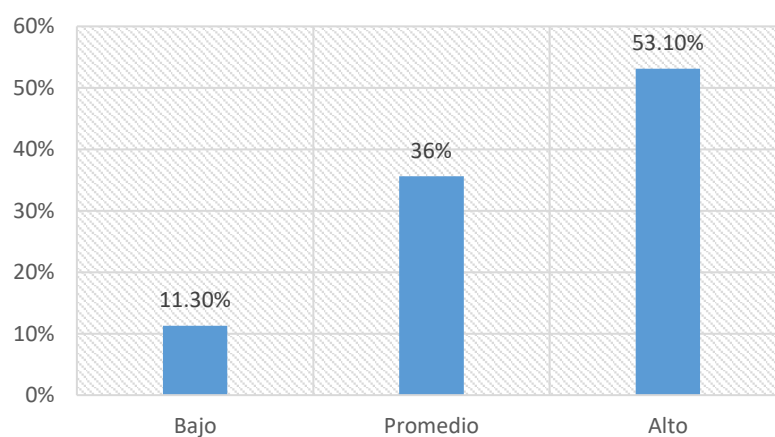


Figura 5 Frecuencia porcentual de la dimensión Desmotivación

En la figura 5, se visualiza que la mayor parte de los encuestados se encuentran en un nivel alto de desmotivación, con un 53%, lo que significa que más de la mitad de los trabajadores en la actualidad se encuentran desmotivados, mientras que el 36% indican una altura promedio - moderado en la desmotivación; y el 11% se sitúa en un nivel mínimo.

Tabla Nro 9: Análisis de frecuencia de satisfacción a nivel global

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	19.4%
Promedio	109	68.1%
Alto	20	12.5%
	160	100%

Satisfacción Laboral

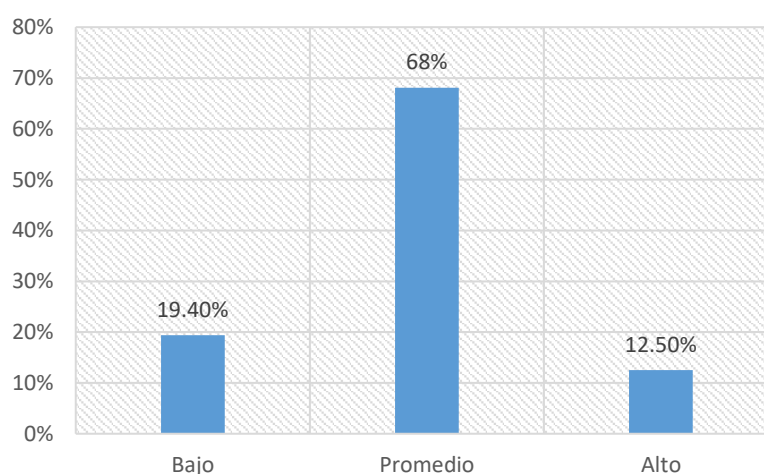


Figura 6 Frecuencia porcentual de la satisfacción a nivel global

Para la elaboración de la tabla número nueve y la figura número seis, se tomó en cuenta los resultados de cada dimensión de la satisfacción, el mismo que concluye que los trabajadores que participaron en la muestra se mantienen en un nivel moderado o promedio con respecto a la satisfacción laboral; un porcentaje de 19% en un nivel bajo y solo un 12% en un nivel alto.

Dimensiones de la variable Satisfacción:

Tabla Nro 10: Significación de tarea

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	16.9%
Promedio	88	55%
Alto	45	28.1%
	160	100%

Significación de la tarea

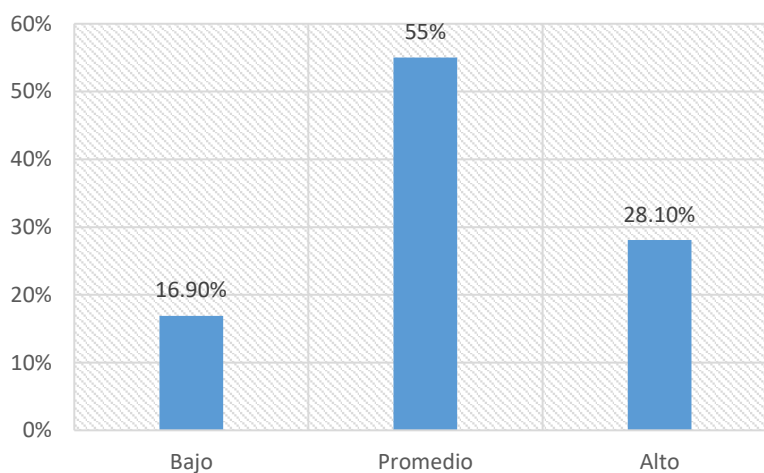


Figura 7 Frecuencia porcentual de la dimensión Significación de la tarea.

Se muestra que el 55% de la muestra se encuentra en un nivel promedio en lo que respecta a la significación de la tarea, mientras que un nivel alto es representado por el 28% y el nivel bajo por un 16% de la muestra.

Tabla Nro 11: Reconocimiento personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	30.7%
Promedio	76	47.5%
Alto	35	21.9%
	160	100%

Reconocimiento personal

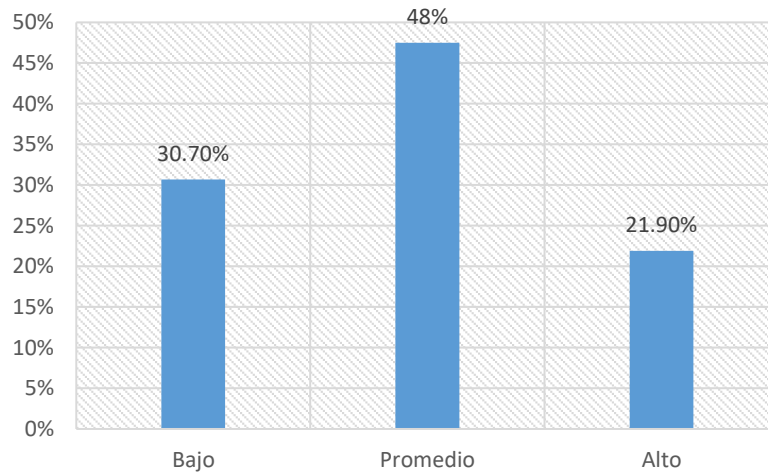


Figura 8 Frecuencia porcentual de la dimensión Reconocimiento personal.

Según lo resultado de la tabla 11 y el grafico 8, el 48% de la muestra se encuentra en un nivel promedio en lo que respecta al reconocimiento personal, el 30% se encuentra en niveles bajos y el 21% en un nivel alto.

Tabla Nro 12: Beneficios económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	33.2%
Promedio	73	45.6%
Alto	34	21.2%
	160	100%

Beneficios económicos

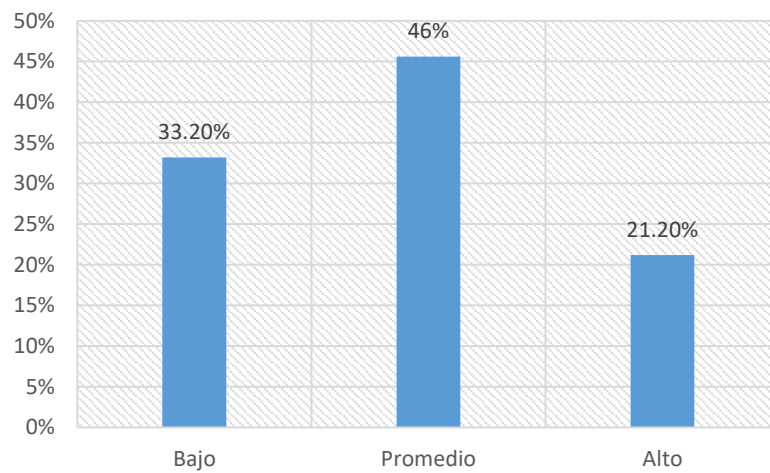


Figura 9 Frecuencia porcentual de la dimensión Beneficios económicos

En cuanto a la dimensión del reconocimiento personal, el 46% de los trabajadores están en nivel promedio, el 33.2% en un nivel bajo, mientras que el 21.2% se encuentra en un nivel bajo.

Resultados correlativos:

H1: Existe relación positiva entre Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Tabla Nro13: Correlación entre la escala de Motivación y Satisfacción Laboral:

Correlaciones						
					Motivación laboral	Satisfacción laboral
Rho	de	Motivación laboral	Coeficiente	de	1,000	,408**
Spearman			correlación			
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		160	160
		Satisfacción laboral	Coeficiente	de	,408**	1,000
			correlación			
			Sig. (bilateral)		,000	.
			N		160	160

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la Investigación

El nivel de significancia hallado fue de $p=0.0000$, comprobándose que es posible aceptar la hipótesis principal de investigación H1; tal como se muestra en la Tabla 13, la misma que identifica una relación significativa entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Contrastación de la primera hipótesis específica:

Existe relación entre Desmotivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Tabla Nro14: Correlación entre la escala de Desmotivación y Satisfacción laboral:

		Correlaciones		
			Desmotivación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Desmotivación	Coeficiente de correlación	1,000	,345**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,345**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de significancia hallado fue de $p=0.0000$, comprobándose que es posible aceptar la hipótesis específica 1; tal como se muestra en la Tabla 14, la misma que identifica una relación significativa entre desmotivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Existe relación entre Regulación Externa y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Tabla Nro15: Correlación entre la escala de Regulación Externa y Satisfacción Laboral:

		Correlaciones		
			Regulación externa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Regulación externa	Coeficiente de correlación	1,000	,387**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de significancia hallado fue de $p=0.0000$, comprobándose que es posible aceptar la hipótesis específica 1; tal como se muestra en la Tabla 15, la misma que identifica una relación significativa entre regulación externa y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Existe relación entre Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Tabla Nro16: Correlación entre la escala de Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral:

Correlaciones				
			Motivación intrínseca	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de significancia hallado fue de $p=0.0000$, comprobándose que es posible aceptar la hipótesis específica 1; tal como se muestra en la Tabla 16, la misma que identifica una relación significativa entre motivación intrínseca y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados

Después del análisis y de los resultados hallados, aceptamos la hipótesis general donde se establece que si existe relación positiva entre Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Y. Erazo y F. Herrera (2014), quienes señalan que el nivel de motivación tiene una relación significativa con la satisfacción en el ejercicio profesional de las enfermeras en la provincia del Carchi en el Periodo Febrero - Agosto del mismo año; manifiestan que estos trabajadores tienen una elevada motivación que favorece al correcto desempeño diario en las actividades, además resaltan que la variable motivación es de verdadera importancia y representa uno de los pilares en el ambiente de trabajo de las enfermeras y es lo que mantiene al equipo de trabajo permanentemente atento en sus quehaceres diarias.

Otro lado, Nuria Arrayás (2019) en su investigación de sobre las causas y consecuencias de la satisfacción laboral, en sus conclusiones menciona a la motivación como una causa de la satisfacción laboral, haciendo mención que “los trabajadores motivados son trabajadores que están a gusto con lo que hacen.” Lo que se podría comparar con los hallazgos de este estudio, reafirmando que efectivamente existe relación entre ambas variables.

En lo que respecta a la relación entre la dimensión Desmotivación y la variable Satisfacción Laboral, se encuentra por ejemplo el estudio de Chiavenato (2000) sobre la motivación del individuo en su rendimiento laboral, menciona que, según el nivel de motivación o desmotivación, la persona mostrará su satisfacción laboral que a su vez es considerado

como un factor determinante para la productividad de la organización. Este concepto guarda relación con los resultados obtenidos en la hipótesis específica número uno de esta investigación, en este sentido, podemos comparar de manera positiva los resultados, donde la desmotivación si tiene dependencia con la satisfacción laboral en la que se puede.

Los resultados del estudio de Piedimonte, F., & Depaula, P. D. (2018) sobre la motivación en bomberos de Argentina, asocian de forma positiva la regulación externa con el reconocimiento particular, factor de la satisfacción laboral, influyendo una en la otra; estos resultados tienen relación con los obtenidos en esta investigación, donde afirmo que si hay correlación entre la dimensión de regulación externa y la variable satisfacción laboral, así se deduce la regulación externa implica que la conducta del ser humano se activa con el fin de satisfacer una necesidad externa, como lo puede ser una recompensa, o de evitar castigos.

Según el estudio de Victor Lagos (2015) sobre la motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec, concluye que la mayoría de los trabajadores de esta empresa se mantienen motivados por su ambiente laboral, la cual es un factor extrínseco o de higiene y que evita la insatisfacción en los empleados. Se concuerda con esta afirmación porque se ha demostrado que la motivación intrínseca interviene de manera significativa en la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Santo Domingo CG SA. en el año 2019.

5.2. Conclusiones

Se concluye lo siguiente:

- a) Se determina que la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019 con un nivel de correlación de 0,01 (bilateral).
- b) Se demostró que las siguientes dimensiones de la Motivación: Desmotivación, regulación externa y motivación intrínseca influyen significativamente en la variable Satisfacción Laboral en los

colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019 con un nivel de correlación de 0,01 (bilateral).

- c) También se puede concluir que el personal se encuentra más identificado con la dimensión de la regularización identificada (factor de la motivación) ya que tiene la mayor cantidad porcentual en un nivel alto, con un 42%, a diferencia de las restantes; y que además le sigue con un 46% en el nivel promedio, en la misma dimensión; de este resultado se puede deducir que los trabajadores les dan un significado propio a sus actividades.
- d) La puntuación general de satisfacción laboral estuvo en un nivel ligeramente por encima del promedio. En lo que respecta a sus dimensiones, casi todas se encontraran en la media, salvo la dimensión Significación de la tarea, la cual está levemente por encima del promedio

5.3. Recomendaciones

Los resultados al encontrarse en un nivel promedio en sus variables, se recomienda lo siguiente:

- Elaborar plan de trabajo que permita fortalecer los lazos con los trabajadores, es decir, reforzar la importancia de su labor.
- Evaluar posibles aumentos de salario o beneficios para todo el personal.
- Mantener o mejorar los lugares de trabajo, que permitan al colaborador realizar sus funciones en un ambiente adecuado.
- Identificar a las personas con posibles pontificales para capacitarlos, financiándoles los cursos para que puedan ampliar sus conocimientos, de tal forma que los pueda aplicar en la organización.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abraham Maslow, (1991). "Motivación y Personalidad". España. Ediciones Diaz de Santos.
- Asprilla, S. Pulgarín C. y Ramírez J (2015) Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en ESE, Hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Colombia. Repositorio de la universidad católica de Manizales. Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1091/Saida%20Maria%20Asprilla%20U..pdf?sequence=>
- Blum, M. y Naylor, J. (1998). Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.ht).ht Psicología Industrial. Lima, Perú.
- Chiavenato. I, (2000). Administración de Recursos Humanos. Bogotá. Editora McGraw Hill Interamericana, 5 ed. pp. 70
- Cubas, F. (2013). Reflexiones para gobernar o dirigir correctamente en la sociedad actual. Perú: USAT.
- Deci, E. & Ryan, R. (2000). La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar. Revista American Psychologist. Vol 55. Número 1, pp. 68 – 78. doi: 10.1037110003-066X.55.1.68
- Elena Maisch (2017). Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. Perú. Repositorio Universidad Ricardo Palma. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIA_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Erazo, C. y Herrera, F. (2014). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras en la provincia

del Carchi. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi en convenio con Universidad Central del Ecuador.

Gabriel Granda (2018). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco Falabella – agencia Bellavista- Callao. Perú. Repositorio Universidad José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%c3%81NCHEZ%2c%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages. Canadá. Recuperado de http://sdtheory.s3.amazonaws.com/SDT/documents/2010_GagneForestetal_EPM.pdf

Gastañaduy, F, (2013). Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios. (Tesis para obtener el grado de licenciado en psicología) Pontificia Universidad Católica del Perú.

Guisela Bruga y Sandra Wiese (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Perú. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1108/TMBurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Hurtado, I. y Toro, J. (2007) Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de cambio. Venezuela en: <http://books.google.com.pe/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA80&dq=FORMULACION+DEL+PROBLEMA+DE+INVESTIGACION>

[%93N&hl=es&ei=wQ-UTO2YF4O88gamo-CgDA&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=2&ved=0CC8Q6wEwAQ#v=onepage&q=FORMULACI%C3%93N%20DEL%20PROBLEMA%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N&f=false](#)

Koenes, A. (1996). Gestión y motivación del personal. España: Ediciones Díaz de Santos.

Maria Chiang, Gabriel Riquelme y Pedro Rivas (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Chile. Repositorio Scielo. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>

Martínez, C., Cabuya, L. (1995). Organización y gestión de empresas. Bogotá: Nomos S. A.

Medina, A., Gallegos, C. y Lara, P. (2008). Motivación y Satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Revista Administración Pública, 42(6), 12-30. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>

Natalia Boada (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana. Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf

Nuria Arrayás (2019). Causas y Consecuencias de la Satisfacción Laboral. España. Repositorio Universidad de Sevilla. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88974/ARRAYAS_TEJEDA_N_161.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, S. (2004). Escala de clima laboral (CL-SPC) Manual. Perú. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Piedimonte, F., & Depaula, P. D. (2018). Motivación y valores relativos al trabajo en bomberos voluntarios y remunerados argentinos. Argentina. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2018.v24n2.08>
- Robbins, Stephen, (2000). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Edit. Prentice Hall.
- Sergio Madero (2017). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. Mexico. Repositorio Scielo. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Victor Acuña (2015) Recuperado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf> La Motivación Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Organizacional En Empresas Copelec. Chillán, Chile.

ANEXO

ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

Instrucciones: A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los motivos por los que usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de los 19 enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que usted se encuentra realizando su trabajo. Marque con una equis (X) la letra de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Las opciones de respuesta son las siguientes: **A: Totalmente de Acuerdo** **B: De Acuerdo** **C: Levemente de Acuerdo** **D: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo** **E: Levemente en Desacuerdo** **F: En Desacuerdo** **G: Totalmente en Desacuerdo**

	G-Totalmente en Desacuerdo	F-En Desacuerdo	E-Levemente en Desacuerdo	D-Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	C-Levemente de Acuerdo	B-De Acuerdo	A-Totalmente 1 de Acuerdo
¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general?							
1. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.							
2. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.							
3. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
4. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
5. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.							
6. Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
7. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
8. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.							
9. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
10. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
11. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en el trabajo.							
12. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
13. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							
14. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
15. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
16. No sé, por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido.							
17. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.						x	
18. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí.						x	
19. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							

Escala de Opiniones SL-SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA

DE ACUERDO A

INDECISO I

EN DESACUERDO D

TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabaj					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Descripción	Nº de Ítems	Valor		TD	ED	LD	NA/ND	LA	DA	TA
		Mínimo	Máximo							
Motivación laboral	19	19	133	19-35	36-51	52-67	68-83	84-99	100-115	116-133
Regulación externa	6	6	42	6-11	12-16	17-21	22-26	27-31	32-36	37-42
Regulación introyectada	4	4	28	4-7	8-10	11-13	14-16	17-19	20-22	23-28
Regulación identificada	3	3	21	3-5	6-7	8-9	10-11	12-13	14-15	16-21
Motivación intrínseca	3	3	21	3-5	6-7	8-9	10-11	12-13	14-15	16-21
Desmotivación	3	3	21	3-5	6-7	8-9	10-11	12-13	14-15	16-21
Satisfacción laboral	27	27	135	27-48	49-69	70-90	91-111	112-135		
Significación de tarea	8	8	40	8-14	15-20	21-26	27-32	33-40		
Condiciones de trabajo	9	9	45	9-16	17-23	24-30	31-37	38-45		
Reconocimiento personal	5	5	25	5-9	10-13	14-17	18-21	22-25		
Beneficios económicos	5	5	25	5-9	10-13	14-17	18-21	22-25		

ANCHO	MAX-MIN							
	4		1	2	3	4	5	6
V1	16.29	16	35	51	67	83	99	115
D1V1	5.143	5	11	16	21	26	31	36
D2V1	3.429	3	7	10	13	16	19	22
D3V1	2.571	2	5	7	9	11	13	15
D4V1	2.571	2	5	7	9	11	13	15
D5V1	2.571	2	5	7	9	11	13	15
V2	21.6	21	48	69	90	111		
D1V2	6.4	6	14	20	26	32		
D2V2	7.2	7	16	23	30	37		
D3V2	4	4	9	13	17	21		
D4V2	4	4	9	13	17	21		

ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS

Dimensión 1: Desmotivación
(3 ítems): 17, 18 y 19.

Valor M: 51 puntos
Valor Mx: 57 puntos

Dimensión 2: Regulación Externa
(6 ítems): 1,2,3,4,5 y 6.

Valor M: 6 puntos
Valor Mx: 36 puntos

Dimensión 3: Regulación introyectada
(4 ítems): 7,8,9 y 10.

Valor M: 28 puntos
Valor Mx: 40 puntos

Dimensión 4: Regulación identificada
(3 ítems): 11, 12 y 13.

Valor M: 33 puntos
Valor Mx: 49 puntos

Dimensión 5: Motivación Intrínseca
(3 ítems): 14,15 y 16.

Valor M: 42 puntos
Valor Mx: 48 puntos

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Para medir la satisfacción laboral entre los trabajadores que participaron del estudio se hizo uso de la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (SL-SPC) a través de la cual se evaluaron 4 aspectos de la satisfacción laboral mediante 27

Dimensión 1: Significación Tarea
(8 ítems): 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26

Muy Satisfecho: 37 o más
Satisfecho: 33 a 36
Regular: 28 a 32
Insatisfecho: 24 a 27
Muy Insatisfecho: 23 o menos

Dimensión 2: Condiciones de Trabajo
(9 ítems): 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27

Muy Satisfecho: 41 o más
Satisfecho: 35 a 40
Regular: 27 a 34
Insatisfecho: 20 a 26

Dimensión 3: Reconocimiento Personal y/o Social
(5 ítems): 6, 11, 13, 19 y 24

Muy Satisfecho: 24 o más
Satisfecho: 19 a 23
Regular: 18 a 20
Insatisfecho: 12 a 17
Muy Insatisfecho: 11 o menos

Dimensión 4: Beneficios Económicos
(5 ítems): 2, 5, 9, 10 y 16

Muy Satisfecho: 20 o más
Satisfecho: 16 a 19
Regular: 11 a 15
Insatisfecho: 08 a 10
Muy Insatisfecho: 7 o menos

Clasificación:

Positivo (+): 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27

Negativo* (-) : 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

* Las preguntas negativas presentan puntaje invertido