



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE HUMANIDADES

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

“MOTIVACIÓN DE LOGRO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL EN LIMA”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

LOURDES ELENA VILCAMICHE SALAZAR

ASESOR

LIC. JAVIER ANDRÉS REYES RODRÍGUEZ

LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2018

DEDICATORIA

A mis padres, quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer en primer lugar a los catedráticos de la Universidad Autónoma por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar mi tesis, ya que con su guía y apoyo continuo he logrado formar mi desarrollo dentro del ámbito laboral y personal.

Del mismo modo, a mi familia por su apoyo invaluable en todo el desarrollo de la presente investigación.

Por último, a todos quienes siempre estuvieron dándome aliento y soporte cuando más lo necesitaba.

RESUMEN

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, en el que se investigó la relación entre motivación de logro y satisfacción laboral en 161 trabajadores siendo estos personal administrativo y operario de una empresa industrial de la ciudad de Lima. Se utilizaron como instrumentos la Escala de Motivación de Logro (M-L) y la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC). El análisis estadístico aplicado fue la Prueba de Correlación de Spearman. Los resultados del estudio indican que la media obtenida para motivación de logro fue de 54 puntos, que ubica a la muestra de trabajadores en una tendencia baja. Para la variable satisfacción laboral, la media alcanzada fue de 88.52 puntos, que ubica a la muestra en un nivel insatisfecho. Además, se demostró que no existe relación significativa entre motivación de logro y significación de la tarea ($p > .05$), motivación de logro y condiciones de trabajo ($p > .05$), motivación de logro y reconocimiento personal y/o social ($p < .05$), motivación de logro y beneficios económicos ($p > .05$). Por último, existe una correlación débil, negativa (inversa) y no significativa ($p > .05$) entre la motivación de logro con la satisfacción laboral en los trabajadores del personal administrativo y de producción que participaron de este estudio.

Palabras clave: motivación, satisfacción laboral, motivación de logro.

ABSTRACT

The present study is correlational descriptive, in which the relationship between achievement motivation and job satisfaction was investigated in 161 workers being these administrative and operator of an industrial company in the city of Lima. The Motivation Scale of Achievement (ML) and Job Satisfaction Scale (SL-SPC) were used. The Spearman correlation test was applied. The study results indicate that the average score for achievement motivation was 54 points, which places the sample of workers in a downward trend. For job satisfaction variable, the average achieved was 88.52, which places the sample in a dissatisfied level. Furthermore, significant relationship was shown, between achievement motivation and significance of the task ($p > .05$), achievement motivation and working conditions ($p > .05$), achievement motivation and personal recognition and / or social ($p < .05$), achievement motivation and economic benefits ($p > .05$). Finally, there is a low, negative (inverse) and no significant correlation ($p > .05$) between achievement motivation and job satisfaction among workers and administrative staff worker who participated in this study.

Keywords: motivation, job satisfaction, achievement motivation.

RESUMO

O presente estudo é não experimental e descritivo correlacional, foi investigada a relação entre motivação de logro y satisfação laboral em 161 trabalhadores, sendo aquelas pessoas administrativo y operário de uma empresa industrial da cidade de Lima. Foi utilizado a Escala de Motivação de Logro (M-L) de Luis Vicuña (1997) mesmo a Escala de Satisfação laboral (SL-SPC) de Sonia Palma (2005) como instrumentos da medição. A análise estadística aplicada foi a Proba de Correlação de Spearman. Os resultados do estudio indicam que o média obtido para a motivação de logro foi de 54 pontos, sendo assim de tendência baixa a mostra de trabalhadores. Para a variável satisfação laboral a média foi de 88.52 pontos, abicando á mostra a um nível insatisfeito. Além disso não existe relação significativa entre motivação de logro y significação da tarefa ($p > .05$), motivação de logro y condições do trabalho ($p > .05$), motivação de logro y reconhecimento pessoal e/ou social ($p < .05$), motivação de logro y benefícios econômicos ($p > .05$). Por último existe uma correlação fraca, negativa (inversa) y nos trabalhadores do pessoal administrativo e produção que participaram deste estudo.

Palavras chave: motivação, satisfação laboral, motivação de logro.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
RESUMO	v
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Justificación e importancia	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.	4
1.3.2. Objetivos específicos.	4
1.4. Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales	10
2.2. Bases teóricas y científicas del tema	16
2.2.1. Motivación	16
2.2.1.1 Definición de Motivación	16
2.2.1.2 Tipos de Motivación	18
2.2.1.3 Definición de Motivación de logro	21
2.2.2. Satisfacción laboral	22
2.2.2.1 Definición de Satisfacción laboral	22
2.2.2.2. Factores relacionado a la Satisfacción laboral	24
2.2.2.3. Características personales relacionadas con la satisfacción en el trabajo	25
2.2.2.4. Efectos de la Satisfacción laboral	28
2.2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	29

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.1.1. Tipo de investigación	31
3.1.2. Diseño de investigación	31
3.2. Población y muestra	31
3.3. Hipótesis	32
3.4. Variables	33
3.4.1. Variables a relacionar	33
3.4.2. Operacionalización de variables	33
3.5. Métodos y técnicas de investigación	36
3.6. Descripción de instrumentos	36
3.7. Análisis estadístico y procesamiento de datos	39

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo para la variable Motivación de logro	42
4.2. Análisis descriptivo para la variable Satisfacción laboral	43
4.3. Prueba de normalidad	44
4.4. Análisis correlacional específicas entre las dimensiones de la Satisfacción laboral y Motivación de logro	45
4.5. Correlación entre las variables Motivación de logro y Satisfacción laboral	47

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de los resultados	49
5.2. Conclusiones	52
5.3. Recomendaciones	53

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra según el área laboral de la empresa	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción laboral.	43
Tabla 3	Operacionalización de la variable Motivación de logro	44
Tabla 4	Agrupamiento de ítems por Factor de la Escala SL-SPC	45
Tabla 5	Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC	47
Tabla 6	Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral (SL- SPC)	47
Tabla 7	Análisis Factorial de la Escala de Satisfacción Laboral	48
Tabla 8	Media, desviación estándar y coeficiente de variación para motivación de logro	50
Tabla 9	Media, desviación estándar y coeficiente de variación para motivación de logro según género	51
Tabla 10	Distribución de los niveles de motivación de logro	50
Tabla 11	Media, desviación estándar y coeficiente de variación para satisfacción laboral	53
Tabla 12	Distribución de los niveles de satisfacción laboral	53
Tabla 13	Resultados de la prueba de bondad de ajuste para los puntajes de motivación de logro, las dimensiones de satisfacción laboral y su puntaje total	55
Tabla 14	Relación entre motivación de logro y significación de la tarea	56
Tabla 15	Relación entre motivación de logro y condiciones de trabajo	57
Tabla 16	Relación entre motivación de logro y reconocimiento personal y/o social	58
Tabla 17	Relación entre motivación de logro y beneficios económicos	59
Tabla 18	Relación entre motivación de logro y satisfacción laboral	60

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización.

En efecto, cuando las personas obtienen de su trabajo las recompensas que le generan satisfacción, las expectativas futuras de nuevas satisfacciones se convierten en motivación individual y de logro, la cual, si se encuentra acompañada de capacitación, conocimiento de su papel y disponibilidad de recursos, se traducen en un mejor desempeño individual y mayor productividad organizacional.

Lo anteriormente expuesto destaca la importancia de la satisfacción y la motivación de los trabajadores para el éxito de las organizaciones, razón por la cual se ha generado un creciente interés por el estudio de ambos fenómenos psicológicos, los cuales han sido abordados desde diversas perspectivas.

Es importante aclarar que constituye un reto impostergable para la ciencia, el desarrollar investigaciones de tipo organizacional que permitan atender los problemas vinculados a la relación entre el colaborador y la organización. Actualmente los temas de investigación de tipo organizacional se trabajan en un 10%, lo cual indica que es necesario abarcar más ese campo de acción.

Es oportuno mencionar que desde la Psicología, esta actividad significa un compromiso que no solo involucra una recolección de datos, sino que va más allá del problema, tratando de mostrar la importancia y rentabilidad de un colaborador dentro de la organización.

En esa línea de interés se sitúa el presente estudio, el cual se orientó a determinar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Motivación de logro, además de conocer sus niveles en el personal de trabajadores de las áreas de administración y

producción de una empresa industrial de la ciudad de Lima en el año 2014, cuyos objetivos se basan en interrelacionar también las dimensiones que conforman la Satisfacción laboral con el fin de crear y aplicar algunas iniciativas que pueden mantener aquellos aspectos que fueron percibidos como satisfactorios, y mejorar los que están generando insatisfacción gestionándolo a través del área de Recursos Humanos.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos. El capítulo I, incluye el problema de investigación, los objetivos de la investigación y la justificación e importancia. En el capítulo II, se presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos. El capítulo III, está referido al método, el cual comprende el diseño y tipo de la investigación, la población y muestra, hipótesis y las técnicas de recolección, procesamiento y análisis de datos. En el capítulo IV, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos para los cuatro factores de satisfacción laboral y la motivación de logro. Finalmente, en el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados y las respectivas conclusiones y recomendaciones para este estudio.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La modernización del Estado es una necesidad urgente en la cual actualmente todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, de manera que esto significa e implica la modernización de la gestión de cada una de las organizaciones tanto públicas como privadas instaurando avances en materia de modernización y profesionalización tanto en la administración como en la gestión del talento humano.

El trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresa; la misma que tiene interés constante medir la satisfacción laboral de los trabajadores para poder asegurar su eficiencia y calidad de desempeño.

También, se observa que una de las características en este mundo competitivo y globalizado es que las empresas se empeñan por ser cada vez mejores y recurren a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. En dicho contexto, la óptima administración del talento humano tiene singular importancia en los resultados de las empresas. Es por ello que, con el objetivo de aprovechar al máximo el potencial humano las empresas desarrollan complejos procesos y entre ellos está el trabajo de la motivación del personal la cual facilitará el desarrollo y crecimiento de la organización.

Uno de los problemas que afrontan los programas o actividades motivacionales, es que generalmente obvia algo fundamental y es conocer e identificar aquellos factores que realmente motivan de manera individual o colectiva a sus trabajadores, todos somos diferentes y nuestras percepciones sobre lo que la empresa nos pueda brindar como elemento motivador no será siempre aceptado si no se ha identificado de manera correcta el estímulo motivador. En consecuencia, pretender motivar al personal para mejorar la productividad sin considerar su individualidad, es una falacia.

Aunque muchas veces no se quiera aceptar, en la práctica se comprueba que las metas organizacionales y las individuales no siempre son las mismas o no van de la mano con las expectativas de los trabajadores, esta relación compleja debe hacer que el empresario tome conciencia de los siguientes aspectos:

Una persona hará algo si personalmente siente que ese algo es importante para él. Una persona hará más de algo si personalmente siente que ese algo es también importante para otros a quienes considera importantes para él. Una persona hará algo más si personalmente siente que progresa por hacer ese algo.

Por otro lado, en el Perú se efectuó un trabajo realizado por el Ministerio de Trabajo (MINTRA, 2009) sobre satisfacción laboral indicando que esto se verá reflejado en la disminución de estrés y una mayor motivación en el trabajo. En Lima Metropolitana, un trabajador asalariado privado labora en promedio cerca de 50 horas semanales. Más aún, cerca del 25% del total de ellos trabaja más de 60 horas a la semana. Las condiciones de trabajo cumplen así, un rol importante no sólo en el bienestar del trabajador sino también en la productividad de la empresa.

Por lo antes expuesto, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la motivación de logro con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial de Lima?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

En nuestro país, el incremento de las empresas es constante y actualmente el número de empresas industriales hasta junio del 2008 superarían las 200 mil a nivel nacional, señaló el Viceministro de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, Javier Barreda (MINTRA, 2009).

Sin embargo, así como las empresas han ido incrementando como resultado de una insatisfacción y poca motivación laboral, han incrementado los sindicatos en las empresas que como objetivo principal es hacer respetar los derechos y obligaciones de sus colaboradores.

A decir de Arbaiza (2010) las organizaciones deben preocuparse porque sus colaboradores estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario; es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. Por lo cual, es imprescindible para una organización conocer el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores y realizar un análisis de sus resultados.

Por lo antes mencionado, la importancia de este estudio radica en explorar e identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de manera global, así mismo identificar el nivel de motivación de logro en los colaboradores que conforman la empresa industrial, lo cual permitirá generar programas para el desarrollo organizacional, reestructurando la política empresarial y enfocándose de manera correcta en que factores internos que se deben trabajar, esto también ayudará a disminuir los niveles de estrés, mejorando el rendimiento y compromiso laboral de la empresa.

Desde el punto de vista metodológico, su importancia radicó en que se pudo probar dos instrumentos rigurosamente seleccionados, al ser aplicados en trabajadores de las áreas de administración y producción, así mismo, permitió comprobar la validez y confiabilidad técnica de cada instrumento para dicha población.

Finalmente, desde una perspectiva práctica estas variables nos brindaron datos significativos que podrán ser útiles para desarrollar futuras investigaciones en el ambiente organizacional e institucional.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

- Determinar la relación entre la motivación de logro con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Establecer el nivel de motivación de logro en los trabajadores de una empresa industrial de Lima.
- Establecer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial de Lima.
- Determinar la relación entre motivación de logro con la significación de la tarea.

- Determinar la relación entre la motivación de logro con las condiciones de trabajo.
- Determinar la relación entre la motivación de logro con el reconocimiento personal y/o social.
- Determinar la relación entre la motivación de logro con los beneficios sociales.

1.4. Limitaciones de la investigación

Se contó con un equipo de colaboradores para la aplicación y calificación de los instrumentos, demandando gastos adicionales en cuanto a sus capacitaciones, pasajes y viáticos.

Asimismo, para el capítulo de análisis estadístico de los resultados de la investigación, se contó con el asesoramiento de un profesional experto en la materia en el procedimiento estadístico de los datos recolectados para obtener los resultados según el programa SPSS versión 20.0 y ello demandó otro gasto adicional a todo lo expuesto anteriormente. La interpretación de los resultados solo se limitó a la población estudiada.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

García y Forero (2014) realizaron una investigación que consistió en determinar las condiciones de la satisfacción y motivación laboral como facilitadores del cambio organizacional en diferentes empresas de Bogotá. Para ello, se emplearon tres instrumentos de evaluación: el Cuestionario de Motivación en el Trabajo (CMT), el Instrumento de Medición de Cambio Organizacional (IMC) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. La investigación se realizó bajo un diseño ex post facto retrospectivo de grupo único. Los resultados evidencian que los factores de motivación más relevantes en cuanto al cambio organizacional son el poder y el reconocimiento; adicionalmente, la cultura de cambio se relaciona de manera positiva con la motivación de logro.

Zavala (2014) tuvo por objetivo primario en su investigación elaborar un instrumento de medición que abordara el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. La perspectiva principal que se da a la temática es mediante la Teoría Bifactorial de Herzberg y los conceptos desarrollados por Peiró. El cuestionario elaborado en escala tipo Likert fue aplicado a 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas de capital mexicano ubicado en la Ciudad de México. El instrumento de medición está conformado por dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez están conformados por 13 subfactores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario. Los principales resultados obtenidos es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) realizaron una investigación cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. La población del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales la muestra fue 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral, se utilizó el Cuestionario de

Satisfacción laboral de Chiang (2008) de 41 ítems. Los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel. En el grupo de empleados, se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios, se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe.

Padrón y Sánchez de Gallardo (2009) consideraron como elementos claves de la excelencia general, las características personales de los individuos que conforman las organizaciones, averiguaron el efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el crecimiento psicológico, todos ellos en personas exitosas en su ámbito de acción. Para tal fin, generaron un estudio aplicado, de tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional de campo, con diseño no experimental transaccional correlacional-causal. Se diseñaron tres instrumentos tipo Likert, validados a través del juicio de expertos, el poder discriminatorio de los ítems y la confiabilidad, estimada con el coeficiente Alpha de Cronbach. Este arrojó para el de motivación de logro $r=0.97$, inteligencia emocional $r = 0.90$ y el de crecimiento psicológico $r=0.97$. Los resultados procesados mediante estadísticas descriptivas e inferenciales evidenciaron a las tres variables en un nivel muy alto, la relación entre la motivación al logro y la inteligencia emocional con el crecimiento psicológico es alta y positiva ($r=0.820$), explicando ambas el 67.3% de la variación total del crecimiento psicológico.

Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) elaboraron y validaron los instrumentos necesarios para medir las variables satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores de instituciones del sector público de Chile. La muestra consistió en 547 trabajadores, miembros de 44 grupos y de seis organizaciones. Para medir la satisfacción laboral, se desarrolló un instrumento basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82(1986) de Meliá y Peiró, de 39 ítems. Como resultado, se obtuvo el cuestionario de satisfacción laboral descrito en el marco teórico de dicha investigación. El estudio demostró la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en cuanto a las dimensiones:

con el trabajo en general, con la forma en que realiza su trabajo y con la relación subordinado-supervisor. No se demostró alguna relación del clima organizacional con la dimensión de la satisfacción laboral vinculada con el ambiente físico del trabajo.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008) buscaron identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional en los trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) de la Región del Maule en Chile. Para este estudio, se utilizó una metodología mixta que consistió en la aplicación de cuestionarios y entrevistas a través de focus group. Para el estudio de la satisfacción laboral, emplearon el Job Descriptive Index (JDI), a fin de medir la satisfacción laboral con sus cinco dimensiones, y el cuestionario Job in General Scale (JIG) para medir la satisfacción laboral en general. Las encuestas se aplicaron a 96 trabajadores del SAG, el 56.3% hombres y el 43.7% mujeres. En el focus group, se utilizó una muestra de 12 funcionarios de todas las oficinas del SAG. Los resultados de este estudio evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral. También analizaron la satisfacción laboral y el clima organizacional como predictores del desempeño. Ambos modelos, de manera independiente, dieron resultados significativos, pero en conjunto los resultados son mejores, por lo que se concluye que tanto el clima como la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño organizacional.

López, Osca y Peiró (2007) analizaron de qué modo las distintas fuentes de presión y la implicación con el trabajo influyen en la satisfacción laboral. Para ello, el principal instrumento empleado en esta investigación para medir el estrés y la satisfacción laboral fue la versión castellana del Occupational Stress Indicador (OSI), elaborada por Cooper, Sloan y Williams. La muestra estuvo compuesta por 779 soldados profesionales de la zona militar centro del Ejército de Tierra de las Fuerzas Armadas españolas, el 90.7% son hombres y el 9.3% mujeres. La media de edad fue de 23.3 años (D.T.= 3.53), entre los 18 y 47 años. En general, el análisis de las modulaciones indicó que cuando los niveles de las dos dimensiones de la implicación con el trabajo analizadas son elevados, el estrés, por los logros conseguidos y el desarrollo de la carrera y por las relaciones sociales no influye sobre la satisfacción laboral. Sin embargo, se apreció una mayor satisfacción con el trabajo, aunque el estrés fuera

elevado, cuando la identificación psicológica es baja y los sentimientos de deber –obligación hacia el trabajo son altos.

Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló (2007) desarrollaron un estudio con el propósito de analizar el papel del comportamiento de los empleados en la administración pública y reflejar qué repercusiones provoca en la institución. Para ello, se incluye en una línea de investigación un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso. Para conseguir dicho objetivo, se aplicó la Escala de Compromiso Organizacional de Cook y Wall, la Escala de Satisfacción laboral de Brayfield y Rohte, la Escala de Satisfacción por la vida, construida especialmente para este estudio y la Escala GHQ-12, a una muestra de 697 trabajadores pertenecientes a la administración pública. Entre los resultados, se encontró que la satisfacción laboral presentó un promedio de 3.7 considerado una puntuación bastante elevada, ya que el intervalo era de cinco puntos. Por otro lado, la mayor influencia en el compromiso organizacional se refleja en la satisfacción laboral seguida luego por la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico, más aún resaltaron el trabajo dinámico en la decisión del empleado en comprometerse con la entidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Ancieta y Poma (2018) identificaron los factores motivacionales que se encuentran asociados al nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Chosica. Como sabemos la Motivación y Satisfacción laboral en los trabajadores de salud son vitales en dicha organización, ya que son la base y el crecimiento de la institución, es por ello que estas variables van a influir en las personas y lo van a demostrar en el desempeño de su trabajo para el logro de sus objetivos. La metodología empleada fue un estudio descriptivo prospectivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por enfermeros del hospital José Agurto Tello situado en el distrito de Chosica siendo el único Hospital de nivel II de la zona del distrito de Vitarte área de emergencia. El instrumento que aplicaron fue un cuestionario estructurado y la técnica utilizada fue una entrevista, así como una encuesta autoadministrada. Se describieron las variables: Motivación (independiente) y Satisfacción laboral (dependiente). La tabulación de datos se hizo con un sistema computarizado elaborándose una base de datos utilizando el programa Excel 2007.

Villarreal (2018) basó su investigación en la problemática que existe en la actualidad, ya que se observó que existen ciertos problemas a nivel laboral y una motivación de logro deficiente; para dar respuesta al enunciado del problema, se planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016; el estudio fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental transversal. Para el recojo de información se seleccionó en forma aleatoria una muestra de 171 trabajadores, a quienes se le aplicó dos cuestionarios: ML-05 que mide motivación de logro y SL-SPC que mide satisfacción laboral; para análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y el programa informático Microsoft-Excel 2013. Para la contrastación de la hipótesis, se utilizó la prueba estadística correlacional de Spearman, encontrando que sí hubo una relación significativa entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016. En los resultados, se encontró que en la motivación de logro un 63.2% de los trabajadores se ubicaron en un nivel bajo, así mismo en la satisfacción laboral, se encontró que un 48% se ubicó en un nivel promedio de satisfacción laboral.

Marín y Placencia (2017) establecieron la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. La muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta autoaplicada. El nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo", mientras que los de menor promedio fueron: "Prestigio o status" y "Políticas y directrices de la organización". Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", mientras que el de menor promedio fue: "Desarrollo profesional". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". Concluyendo que la

relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho".

Ríos (2017) propuso, para demostrar la hipótesis que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, la elaboración de un formulario tipo cuestionario, con una escala Likert adaptado del Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham con la finalidad de valorar la Motivación y en el caso de la segunda variable se aplicó un cuestionario tipo Likert Modificado, que valora la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad; con la información recabada en el trabajo de campo, se ha seguido el método cuantitativo con procedimientos estadísticos para obtener la información procesada y presentada en tablas de frecuencias y gráficos; con lo cual se obtuvo como resultados que el nivel de motivación de los trabajadores es predominantemente alto entre los trabajadores que laboran en la sede central municipal. A partir de estos resultados, se evaluó la correlación entre variables con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, llegando a la conclusión central que hubo una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Vásquez (2017) estableció la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal médico del Policlínico Chincha- RAREsSalud-Lima. La muestra fue de 48 profesionales médicos que laboran en el Servicio Médico-Quirúrgico del Policlínico Chincha, establecimiento de salud que forma parte de la Red Asistencial Rebagliati (RAR) de la institución peruana de seguridad social conocida como EsSalud. La investigación fue de tipo básico, cuantitativo, transversal, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Se aplicó dos cuestionarios, uno para conocer el nivel de motivación laboral de los profesionales de medicina y otro para conocer su nivel de satisfacción laboral, ambos utilizaron escalas de respuesta tipo Escala de Likert. Mediante el método estadístico no paramétrico de Rho de Spearman se verificó la presencia de una correlación significativa entre ambas variables y la existencia de relación entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral. Se observó una correlación positiva regular ($\rho:0.564$), la significancia asintótica 0.04, tomando la decisión de aceptar la Hipótesis alternativa (H1) a un nivel de confianza del 95%, y rechazar la Hipótesis nula (H0). Resultados: El 62.5% tienen un nivel de motivación medio y el 70.8% tienen un nivel de satisfacción medio. Encontrándose una correlación positiva

significativa entre ambas variables, considerando que algunas de sus dimensiones guardan la misma correlación.

Alva y Juárez (2014) investigaron sobre la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de la mencionada empresa. Ellos entienden a la satisfacción laboral como resultado de factores tanto internos como externos y la productividad la traducen en eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes, se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad regular. Cabe señalar que esta investigación no empleó análisis estadísticos correlacionales, quedando sin cumplir adecuadamente el objetivo de su investigación.

Merino y Díaz (2013) estudiaron el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de Lambayeque siendo necesario identificar los factores relacionados con la satisfacción de dichos trabajadores. La investigación fue descriptiva dado que se describieron los niveles de satisfacción de los empleados que laboraron en las diferentes empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. La muestra estuvo constituida por 250 trabajadores. Se utilizó un cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, especialmente diseñado para dicha investigación. Los resultados obtenidos indican que los trabajadores de empresas públicas y privadas cuentan con un nivel medio de satisfacción. El 36% posee un nivel medio, el 34% un nivel bajo y el 30% un nivel elevado. Así mismo se encontró que los hombres poseen un nivel de Satisfacción Laboral más alto que las mujeres. Además, los trabajadores que tienen entre 26 a 30 años presentan nivel de satisfacción medio, siendo los mayores de 40 años los que presentan un nivel de satisfacción bajo.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) plantearon estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades;

además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es de tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC de Palma (2005). Los principales resultados fueron que no hubo diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que pudo considerarse en un nivel promedio; además, que sí hubo diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Gómez, Incio, y O'Donnell (2011) efectuaron una investigación con el objetivo de determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado. Para la medición de la satisfacción, se utilizó el instrumento ESL-VO, creado por Anaya y Suárez (2004, citado por Gómez et al., 2011). Se aplicó la encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, pertenecientes a 38 agencias de un banco líder del Perú. Como resultado de la investigación, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado: los trabajadores de más edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. También se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Olivares, Quintana, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado (2006) determinaron el nivel de satisfacción laboral del personal docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. La población total fue de 44 docentes, de los cuales solo 36 docentes (81,8%) aceptaron ser parte del estudio, mientras que 8 docentes (18,2%) decidieron no participar en el estudio., quienes se encontraban laborando en febrero del 2005. El estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. Se utilizó una encuesta usando la escala Likert, midiendo cuatro factores de la satisfacción laboral: por institución, por la remuneración, por la tensión laboral y por las condiciones laborales. La satisfacción laboral por la institución fue "buena". La satisfacción por la remuneración, tensión laboral y

condición laboral fue “regular”. Además, la satisfacción laboral global alcanzó la categoría de “regular”.

Guerrero (2005) realizó un estudio de la satisfacción laboral cuyo objetivo fue identificar las diferencias de satisfacción laboral teniendo en cuenta la variable sexo, grado de instrucción y tiempo de servicio. La población estuvo constituida por 406 trabajadores, 244 de ellos son nombrados y el resto contratados. La muestra fue de 239 trabajadores. En este estudio, se empleó la versión experimental de la escala SL-SPC, la cual consideraba siete factores y 36 ítems. Los factores considerados eran condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El estudio concluyó que no existen diferencias entre los puntajes alcanzados de satisfacción laboral respecto al sexo. Existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de instrucción, también entre la satisfacción laboral y el tiempo de servicio. Además, se concluyó que tanto para grado de instrucción, sexo y tiempo de servicio, existen diferencias en los factores condiciones físicas y materiales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Palma (2005) ejecutó una investigación con el fin de elaborar y validar una escala de satisfacción laboral. La investigación se realizó con una muestra de 1058 trabajadores dependientes de empresas privadas de Lima Metropolitana, de los cuales 602 trabajadores pertenecían al género femenino (57%) y 456 al género masculino (43%). La muestra también estaba segmentada por grupo ocupacional cuya composición estaba determinada por 644 profesionales (61%) y 414 administrativos (39%). Como resultado, la investigación determinó que la muestra obtuvo un nivel de satisfacción laboral promedio de 94.96 que los ubicaba en un nivel de satisfacción laboral promedio, la misma que no variaba en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional. Asimismo, se encontraron diferencias estadísticas por género en los factores reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos en ambos casos a favor del género femenino. Además, la investigación logró demostrar estadísticamente la validez y confiabilidad de la escala de satisfacción laboral, que compone el instrumento utilizado en la presente investigación.

2.2. Bases teóricas y científicas del tema

2.2.1. La Motivación

2.2.1.1. Definición de Motivación

Desde el ámbito de la motivación aplicada al trabajo, distintos autores aportan con diferentes definiciones, así tenemos que:

Maslow (1954) define la motivación como una característica universal de prácticamente cualquier situación del organismo; es decir, que la acción sirve de base a una necesidad y es el instrumento por el cual se satisface la necesidad.

Más tarde, McClelland (1967) señala que las motivaciones que pueden explicar el comportamiento del individuo son: la necesidad de logro, poder y afiliación. El logro, definido como un patrón de pensamientos y sensaciones asociados con la planificación y el esfuerzo por una meta de excelencia; el poder, referido al patrón de pensamientos y sentimientos asociados con la preocupación por la obtención y mantenimiento del control de los medios que permiten ejercer influencia sobre otras personas; y afiliación, como patrón de pensamientos y sensaciones asociadas con la preocupación por el establecimiento, mantenimiento o restauración de relaciones afectivas.

En esta misma línea, Whittaker y Whittaker (1991) conciben a la motivación como una palabra utilizada para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo, que llevan una conducta dirigida hacia determinados objetivos; esto se refiere a la fuerza impulsora que hace que nosotros queramos hacer determinada acción para lograr un objetivo específico; por ejemplo, para sentir el deseo de superación personal es necesario estar motivado, ya que es una fuerza interna que nos impulsa a hacer algo.

Según describe Dorsh (1994), la motivación admite que en la vida diaria, los seres humanos actúan en base a fines que nos hemos propuesto, y siempre movidos por algo especial que nos empuje a hacerlo. En general, actuamos motivados siempre por determinados incentivos. Esto nos lleva entonces hablar de la motivación. La motivación se

puede definir como el trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección.

Por su parte, Vicuña (2001) estima que la motivación viene a ser el proceso de activación selectiva, que orienta la acción del individuo hacia la satisfacción de necesidades. Agrega que este estado de motivación se consigue a partir de un hipotético estado previo de desequilibrio que impulsa un comportamiento, en respuesta a estos mismos estímulos de desequilibrio, produciendo la motivación en la persona. Estas conductas van orientadas a alcanzar un estado de equilibrio que es anticipado como satisfactorio.

En el campo del comportamiento organizacional, Hellriegel y Slocum (2004) conciben a la motivación como aquel conjunto de fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia una meta particular.

De otro lado, Pacheco (2005) afirma que la motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. Asimismo, son procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir algo (Robbins, 2004).

Es también, según Roussel (2000), una propiedad de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; como un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de ciertos objetivos esperados. Siendo a la vez un conjunto de fuerzas que actúan sobre el individuo o que parten de él para iniciar y orientar su conducta (Romero, 2005).

Para los autores citados anteriormente, la motivación se comprende como:

- Una fuerza o conjunto de fuerzas que actúan, guía y mantiene el comportamiento de la persona hacia la consecución de una meta.
- Un impulso que inicia y conduce el comportamiento hacia una meta, objetivo o situación nueva deseada.

Considerando las propuestas planteadas, asumimos que la motivación es un impulso inherente al ser humano que guía su comportamiento con persistencia e intensidad hacia el

cumplimiento específico de metas u objetivos trazados, porque ella se traduce en necesidades y deseos expresados en comportamientos ligados a situaciones cotidianas por las que atraviesa el individuo.

2.2.1.2. Tipos de Motivación

En la actualidad, la literatura científica demuestra que los estudios realizados sobre la motivación se subdividen según los tipos tales como:

- **Motivación por logro**

Lahey (1999) describió la motivación por logro como aquella necesidad psicológica de alcanzar el éxito en los estudios, ya sea en la escuela, instituto o universidad. Por ejemplo, lograr graduarse; la persona pone todo su esfuerzo, empeño y dedicación para lograr su objetivo que es lograr ser un profesional, su motivación es obtener ese título académico.

- **Motivación social**

Según Davidoff (1979), tanto las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta humana. El autor describe que los seres humanos estamos regidos por un conjunto de sentimientos que manejan nuestras actitudes frente a las situaciones; las cuales fueron cultivadas en el transcurso del tiempo por nuestros familiares, nuestro entorno como los amigos, maestros y en general personas a nuestro alrededor que han ayudado en la formación de nuestro ser actual, estas costumbres y la cultura aprendida condicionan nuestra conducta frente a las circunstancias particulares que nos encontramos.

- **Motivación por competencia**

La motivación es el producto de la ambición; es decir, mientras una persona espera más para alcanzar un objetivo, se demuestra que es una persona ambiciosa que espera mucho más que lo que podría obtener. Esto a los seres humanos les hace querer ser siempre más que los demás y obtener todavía más de lo logrado hasta ese momento. También lo motiva a querer siempre sobresalir, ser mejor que los demás tomando en cuenta el medio en que se maneje.

- **Motivación por afiliación:**

El ser humano está hecho para relacionarse con los demás seres así como afirma Lahey (1999), la motivación por afiliación es la necesidad de estar con otras personas y tener relaciones personales, es querer pertenecer a un grupo y ser aceptado. Las personas tienden a pertenecer en un grupo donde los integrantes tienen algo en común que los hace afiliarse; por ejemplo, puede haber interés en común que comparten el gusto por el fútbol, el gusto por la música y esos mismos intereses los hace comprenderse en algunos casos.

- **Motivación por autorrealización:**

Maslow (1970, citado en Cohen y Swerdlik, 2000) estableció una jerarquía teórica de las necesidades humanas la cual está formada por escalones constituidos en forma jerárquica; en la que demuestra que los seres humanos tenemos prioridades a atender. Por ejemplo, ante toda necesidad lo primero que satisfacemos son las necesidades fisiológicas, luego el sentirme seguro que no estemos en peligro y así una necesidad conduce a otra necesidad en la jerarquía.

A continuación, se detalla la jerarquía de Maslow en orden, empezando por la base:

- Fisiológica: hambre, sed, sueño, etc.
- Seguridad: sentirse fuera de peligro.
- Pertenencia y amor: ser aceptado y pertenecer a un grupo.
- Estima: ser reconocido por los demás.
- Cognoscitiva: capacidad de conocer y explorar.
- Estética: percepción que tenemos de la belleza, armonía, apariencia agradable a la vista.
- Autorrealización: alcance de logros, de objetivos planteados con respecto a su potencial.

Al conocer la jerarquía, nos podemos dar cuenta que una persona para sentirse motivada a triunfar necesita tratar primero aspectos tan indispensables como lo son las necesidades fisiológicas, que en algunos casos no se le da la importancia requerida. Un ejemplo claro de desmotivación por la no satisfacción de una necesidad fisiológica es un

caso ocurrido en Corea, en donde los baños eran cerrados con llave en algunas fábricas para que las operarias no perdieran tiempo en estar yendo a hacer sus necesidades, ocasionando incomodidad y molestias a los empleados; lo cual las hacía sentirse desmotivadas para que trabajaran bien ya que su prioridad en ese momento era satisfacer su necesidad fisiológica y no realizar adecuadamente su trabajo como lo requerían sus superiores.

- **Motivación por poder:**

Según González (2000), muchos de nosotros en más de alguna ocasión hemos tratado de hacer bien las cosas en el trabajo para lograr ser el líder y no organizar todo sino que otro lo haga por uno; en otras palabras, estar en posición de autoridad respecto a otros. Esto nos hace sentir importantes y nos sube el ego así como nos da la comodidad de hacer que otros hagan lo que tendríamos que hacer nosotros.

- **Modelo de motivación del empleado y desempeño del trabajo.**

En el ámbito laboral, para Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa (2000), el nivel de desempeño de un empleado está determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo o un ascenso). Estos resultados del trabajo pueden servir para satisfacer las necesidades de los empleados. Finalmente, el nivel de satisfacción de la necesidad influye en la motivación.

Los mismos autores sostienen que para aumentar la motivación del empleado, el gerente debería incrementar el vínculo entre esfuerzo y desempeño (expectativas); la serie de resultados que el empleado puede esperar como satisfactorios (valencias) y las asociaciones entre desempeño y resultado (instrumentalidad). Este modelo ha sido llamado teoría de la expectativa o instrumentalidad de la motivación del empleado.

Los investigadores han descrito dos tipos de motivación de acuerdo a la fuente del refuerzo para el trabajo: motivación extrínseca e intrínseca (Ajello, 2003). En la motivación extrínseca, el empleado muestra conductas de trabajo atribuibles a

resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo como los compañeros de trabajo, supervisor del empleado o la organización misma.

En un estado de motivación intrínseca, el empleado muestra comportamientos de trabajo atribuibles a resultados derivados del trabajo mismo. En general, se asocia a la necesidad de completar las propias potencialidades, el deseo de las personas por investigar, explorar y dominar su entorno y la importancia para el individuo de triunfar en tareas desafiantes y en asumir responsabilidades. Además, las teorías de la motivación intrínseca asumen que las personas atribuyen la causa de sus acciones a fuentes internas (o externas). Las personas dicen estar más intrínsecamente motivadas cuando se perciben a sí mismas como la fuente de su comportamiento.

2.2.1.3. Definición de Motivación de logro

Para McClelland (1989) la motivación de logro es una orientación para alcanzar cierto estándar de excelencia; organización, manipulación y dominio del medio físico y social. Para ello, es importante la superación de obstáculos, un elevado nivel de trabajo, y establecer la competitividad por superar la propia labor, así como la rivalidad y la superación de los demás.

Se entiende al logro como la necesidad de superar obstáculos, ejercer poder, esforzarse por conseguir algo difícil tan correcta y rápidamente como sea posible (Pacheco, 2005). Entonces de acuerdo a él, cada persona estaría motivada según la intensidad de su deseo en desempeñarse en términos de una norma de excelencia o tener éxito en situaciones competitivas (Hellriegel, 2004).

La motivación de logro se genera principalmente por intereses personales, la confianza en las capacidades propias, sin esperar nada a cambio, más que la satisfacción de haber conseguido algo por sí mismo. Se refiere a la búsqueda de una meta orientada a obtener éxito, superar los esquemas anteriores y realizar una mejor ejecución (Alonso, 2000).

Algo que caracteriza a las personas motivadas para el logro, es su necesidad de buscar situaciones en las que puedan competir en relación a algún parámetro y probarse a sí mismas

que son exitosas, no eligen sus retos de manera indiscriminada, tienden a evitar situaciones en las cuales obtenga éxito con demasiada facilidad o en las que el éxito parece poco probable (Gálvez, 2007). Con ello, las personas trabajan persistentemente para conseguirlo, se exigen a sí mismas el hacer las cosas de la mejor manera posible y con su toque personal, haciendo que el individuo:

- Actúe para lograr la excelencia.
- Asuma responsabilidades individuales.
- Tienda a rodearse de colaboradores o de quienes les permitan lograr mejor su trabajo.
- Planifique lo que desea hacer, no confía en el azar.
- Asuma riesgos moderados.

También se entiende por motivación de logro como aquella necesidad del individuo que orienta su conducta hacia el logro de una meta de manera persistente (Marcos y Vargas, 2005). Podemos resumir que al hablar de motivación de logro, estos autores enfatizan a la misma como:

- Un proceso y esfuerzo que se orienta a la excelencia en la tarea.
- Un interés y deseo por la excelencia y el éxito.
- Un impulso por sobresalir en relación a unos estándares de éxito.
- Una necesidad por alcanzar metas desafiantes y superar obstáculos en forma persistente.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición de Satisfacción laboral

La satisfacción del ser humano ha tomado diversas manifestaciones: desde la remota época en que la selección de actividades para proveerse alimentos se orientaba a la búsqueda de implementos rudimentarios hasta el desarrollo de actividades que, para los mismos objetivos, buscan hoy en día el confort y la seguridad. A medida que el trabajo se ha formalizado, las maneras de encontrar la satisfacción han evolucionado y el interés por su estudio científico ha tenido significativos esfuerzos. Es probable con el aporte de Elton Mayo (Trujillo, 2010) en la West Electric Company en Hawthorne, quien al interesarse por el descanso y la luz para optimizar la productividad, se inicia una línea de trabajo en este

campo; él se percató que estos aspectos se relacionaban con fuertes sentimientos, identificando así una asociación entre productividad, actitudes y relaciones interpersonales.

Desde esta perspectiva, el concepto de Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. Seguidamente se detallan algunas definiciones a considerar sobre esta variable:

Marvel, Rodríguez y Núñez (2011) expresan que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo fruto de la percepción subjetiva de las personas en la organización. Es considerada como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo y está determinada por factores personales y no personales.

La satisfacción laboral es definida por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) como el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su propio trabajo. Dos elementos cabe destacar en esta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003) estiman que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo. Esta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción)

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), la satisfacción laboral es calificada como una actitud que perciben los individuos sobre su trabajo. En esta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo. Todos estos aspectos son consistentes con el desarrollo de actitudes y comportamientos sanos.

2.2.2.2 Factores relacionados con la Satisfacción laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y estos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Herzberg (citado en Vroom y Deci, 1999) existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción; es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Fernández-Ríos (1999) considera que la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. A continuación, se definen los siete factores que menciona el citado autor:

- a. **Retribución económica.** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- b. **Condiciones físicas del entorno de trabajo.** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- c. **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que este permanezca en su puesto de trabajo.

- d. Relaciones con los compañeros de trabajo.** Son las interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- e. Apoyo y respeto a los superiores.** Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- f. Reconocimiento por parte de los demás.** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- g. Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.** Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Asimismo, según Palma (1999) la satisfacción laboral se divide en 4 factores de medición:

- a. Significación de la tarea:** Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización y/o aporte material.
- b. Condiciones de trabajo:** Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- c. Reconocimiento personal y/o social:** Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.
- d. Beneficios económicos:** Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Cada uno de estos cuatro aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

2.2.2.3. Características personales relacionadas con la satisfacción en el trabajo

Nada de sorprendente tiene el que ciertas características personales tales como el sexo, la edad, la inteligencia y adaptación personal guarden relación con la satisfacción en el

trabajo (Robbins, 2004). Este es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

a. El Sexo

Según Morse (1953), se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

A decir de Gargallo (2008) recientes investigaciones realizadas en diversas organizaciones han demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otras demuestran lo contrario. Algunos resultados de las investigaciones indican que están más insatisfechas que los varones. Se sabe que les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitaban más sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellas sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Palma (2004) asevera que es natural que haya distintas fuentes de satisfacción para quienes escogen una carrera en el mundo de los negocios y las que trabajan a fin de contribuir al ingreso familiar. Las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a los de los ejecutivos. Ellas obtienen más satisfacción con su trabajo. Las madres no lo consideran el principal centro de su vida, pues se sienten realizadas en su papel de madre, esposa y ama de casa.

b. Edad

Cuando la persona ingresa a la vida laboral, su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A

medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 años, la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 años la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja (Palma, 2004).

c. La inteligencia

Según Chiavenato (2005) el nivel de la inteligencia que un empleado posea en sí mismo no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado sí tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.

d. Adaptación personal

No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella. La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas (Martínez, 2014).

Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo; sin embargo, esa relación también puede actuar en sentido contrario.

2.2.2.4. Efectos de la Satisfacción laboral en la organización

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer qué aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos.

Además de la preocupación por saber qué aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional.

Ahora bien, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones es la productividad que esta pueda conseguir por medio de sus miembros, por esta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. Al respecto, Chiavenato (2005) plantea que las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. Chiavenato (2005) define el ausentismo como las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo.

En las organizaciones, son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto, se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000) señala que la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo.

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente, los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores. El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

En conclusión, podría decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

2.2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

- **Satisfacción laboral:** es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.
- **Motivación de logro:** la disposición relativamente estable de buscar el éxito o el logro de algo.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue no experimental dado que no se llevó a cabo ningún tipo de manipulación de las variables y sólo nos limitamos a observar la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Además, de tipo transversal porque la recolección de datos se dio en un momento preciso del tiempo.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptivo correlacional ya que se caracterizó en los hechos así como se estableció la relación entre la satisfacción laboral y la motivación de logro (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2. Población y muestra

Esta investigación se llevó a cabo en una empresa industrial, situada en la ciudad de Lima con una población total de 450 trabajadores, obteniendo una muestra de 116 colaboradores siendo estos 26,7% de producción y 21,6% del área de finanzas, 17,2% del departamento de recursos humanos, 15,5% operarios de almacén, 10,3% de contabilidad y un 8,6% personal de ventas, tal como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1

Distribución de la muestra según el área laboral de la empresa

Área laboral	f	%
Producción	31	26,7%
Finanzas	25	21,6%
Recursos humanos	20	17,2%
Almacén	18	15,5%
Contabilidad	12	10,3%
Ventas	10	8,6%
Total	116	100%

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general:

H_G: Existe una correlación entre la satisfacción laboral con la motivación de logro en los trabajadores de una empresa industrial de Lima.

H₀: No existe una correlación entre la satisfacción laboral con la motivación de logro en los trabajadores de una empresa industrial de Lima.

3.3.2. Hipótesis específicas:

H1: Existe correlación significativa entre significación de la tarea con la motivación de logro.

H0: No existe correlación significativa entre significación de la tarea con la motivación de logro.

H2: Existe correlación positiva significativa entre condiciones de trabajo con la motivación de logro.

H0: No existe correlación positiva significativa entre condiciones de trabajo con la motivación de logro.

H3: Existe correlación significativa entre reconocimiento personal y/o social con la motivación de logro.

H0: No existe correlación significativa entre reconocimiento personal y/o social con la motivación de logro.

H4: Existe correlación positiva significativa entre beneficios económicos con la motivación de logro.

H0: No existe correlación positiva significativa entre beneficios económicos con la motivación de logro.

3.4. Variables – Operacionalización

3.4.1. Variables a relacionar

Las variables que vamos a asumir en el presente estudio son:

- **Satisfacción laboral:** Variable de tipo cuantitativa que se manifiesta mediante el puntaje total y el de las dimensiones que la componen, obtenidas a través de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma
- **Motivación de logro:** Variable de tipo cuantitativa que se mide con la obtención del puntaje total de la Escala de Motivación M-L de Luis Vicuña.

3.4.2. Variables sociodemográficas

- **Sexo:** Femenino y masculino.
- **Edad:** Desde los 20 años hasta los 60 años.
- **Área laboral:** Producción, finanzas, recursos humanos, almacén, contabilidad y ventas.

3.4.3. Operacionalización de variables

En las Tabla 2 y 3, se presenta la operacionalización de las variables satisfacción laboral y motivación de logro respectivamente.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ÍTEMS	ALTERNATIVAS	ES CALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.	Significación de la tarea	3-4-7-18-21-22-25-26	Totalmente deacuerdo(TA) Deacuerdo(A) Indeciso(I) Endesacuerdo(D) Total desacuerdo(TD)	Intervalo, la suma total de los puntajes obtenidos de los ítems.
		Condiciones de trabajo	1-8-12-14-15-17-20-23-27	Totalmente deacuerdo(TA) Deacuerdo(A) Indeciso(I) Endesacuerdo(D) Total desacuerdo(TD)	
		Reconocimiento personal y/o social	6-11-13-19-24	Totalmente deacuerdo(TA) Deacuerdo(A) Indeciso(I) Endesacuerdo(D) Total desacuerdo(TD)	
		Beneficios económicos	2-5-9-10-16	Totalmente deacuerdo(TA) Deacuerdo(A) Indeciso(I) Endesacuerdo(D) Total desacuerdo(TD)	

Tabla 3

Operacionalización de la variable Motivación de logro

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ÍTEMS	ALTERNATIVAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación de logro	Deseo de tener éxito en actividades que impliquen un nivel de prestigio o en actividades en las que se puedan definir claramente el éxito y el fracaso.	Motivación de logro	Todos los ítems	Definitivamente en desacuerdo(DDS) Muy en desacuerdo(MDS) En desacuerdo(DS) De acuerdo(AC) Muy de acuerdo(MAC) Definitivamente de acuerdo(DAC)	Intervalo, la suma total de los puntajes obtenidos de los ítems.

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Para el presente estudio, las técnicas de recolección de datos se basaron en el uso de dos instrumentos: la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma para medir la Satisfacción laboral y para evaluar la Motivación de logro, se usó la Escala de Motivación M-L de Luis Vicuña. La recolección de la información se hizo en base a protocolos correspondientes a cada uno de los instrumentos, así como a una ficha de datos sociodemográficos. A continuación se describen los instrumentos a utilizar:

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

3.6.1. Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)

Este instrumento fue creado por Sonia Palma (2005), forma parte del marco teórico elegido para la investigación y cuyo protocolo se encuentra en anexos. El cuestionario utiliza la escala de tipo Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos según lo mostrado en la Tabla 4.

Tabla 4

Agrupamiento de ítems por Factor de la Escala SL-SPC

Factor	Clasificación según Teoría Motivacional	Ítems
Significación de la tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico y Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

Fuente: Adaptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Palma (2005).

A continuación, se precisa una descripción de los cuatro factores que componen la Escala:

- 1. Significación de la tarea:** Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización y/o aporte material.
- 2. Condiciones de trabajo:** Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

- 3. Reconocimiento personal y/o social:** Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos resultados indirectos.
- 4. Beneficios económicos:** Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) total desacuerdo.

Para la calificación del instrumento, se utilizan cinco categorías diagnósticas de evaluación y se aplican para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 5.

Tabla 5

Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Fuente. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de Palma (2005).

3.6.1.1. Validez y confiabilidad del instrumento

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, Palma (2005) las validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a 0.8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra en la Tabla 6, demostrando que el instrumento es fiable.

Tabla 6

Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)

Método/ Coeficiente	Correlación
Consistencia interna /Alfa de Cronbach	.84*
Mitades/ Guttman	.81*

(*) $p < .05$

Seguidamente, evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 7 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a 0.5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.

Tabla 7

Análisis Factorial de la Escala de Satisfacción Laboral

Indicadores	Coeficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49
Nivel de significación	0.03

Fuente. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de Palma (2005).

3.6.2. Escala de Motivación de logro (M-L)

Dicho instrumento fue creado por el Dr. Luis Vicuña Peri en 1997 en la ciudad de Lima. Esta prueba psicológica se aplica de forma colectiva e individual y tiene una duración aproximada de 20 minutos para su desarrollo. Su objetivo es explorar la motivación de logro en jóvenes y adultos, basándose en la teoría de McClelland D.C.

El tipo de ítems que utiliza son enunciados de situaciones estructuradas cuyas respuestas van en una escala de seis grados que van desde definitivamente desacuerdo (grado 1) hasta el definitivamente de acuerdo (grado 6).

3.6.2.1. Validez del instrumento

La demostración si las escalas cumplen con el criterio de validez fue establecida por el método de análisis de contenido mediante el criterio de jueces, y por la validez de constructo. Para la validez del contenido, Vicuña (2001) puso a consideración de 10 psicólogos con experiencia en psicología de la motivación y en psicología de organizaciones, quienes debían opinar acerca de las situaciones estructuradas y las alternativas correspondientes a cada tipo de motivacional, las que en un inicio fueron 24 quedando después del análisis 18 situaciones mencionadas, las mismas que por el análisis de Ji cuadrado resultaron significativas en la opinión favorable de los jueces a un nivel del 0.01 de significación.

3.6.2.2. Confiabilidad

La escala presentó una puntuación de 0,91 en el Alfa de Cronbach de Motivación de logro.

3.7. Análisis estadístico y procesamiento de datos

Para describir la inteligencia emocional y la conducta antisocial delictiva en los estudiantes, se calculará las medidas descriptivas como la media, la desviación estándar y el coeficiente de variación en el programa SSPS versión 23 en español. Dichos resultados serán presentados en tablas y figuras.

3.7.1 Estadística Descriptiva

- Media Aritmética: Para obtener los promedios de la muestra.
- Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.
- Moda: Para determinar el valor que más se repite.
- Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos.
- Asimetría: Para determinar si la curva es simétrica.
- Curtosis: Para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva.
- Frecuencia: Para conocer que niveles se presentan con más frecuencia, tanto en el grupo experimental, como grupo control.

- Porcentajes: Para conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra, tanto en el grupo experimental, como grupo control.

3.7.2. Prueba de Normalidad

- Prueba de Kolmogorov–Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

3.7.3. Estadística Inferencial

- Correlación de Spearman: Para hallar la relación entre ambas variables (no paramétrico).

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

En este capítulo, se detalla el procedimiento realizado para obtener los datos y cumplir con los objetivos de la investigación, así como las técnicas estadísticas utilizadas para la presentación de los datos.

4.1. Análisis descriptivo para la variable Motivación de logro.

En la Tabla 8, se presenta la media, desviación estándar y coeficiente de variación para la motivación de logro. La media obtenida fue de 54 puntos, que ubica a la muestra en una tendencia baja de motivación de logro. Por otro lado, el coeficiente de variación indica la existencia de una dispersión aceptable de los puntajes, lo que señala que la media representa adecuadamente a la muestra.

Tabla 8

Media, desviación estándar y coeficiente de variación para motivación de logro

Variable	Media	D.E.	C.V.
Motivación de logro	54.00	6.70	12.41

En la tabla 9, se presenta los promedios, desviación estándar y coeficientes de variación para la variable motivación de logro según género. Se observa que el promedio del grupo masculino es superior al del grupo femenino en el puntaje total. Por otro lado, los coeficientes de variación están indicando que ambos grupos se muestran con dispersión aceptables en el puntaje total, donde ambos grupos presentan dispersión elevadas.

Tabla 9

Media, desviación estándar y coeficiente de variación para motivación de logro según género

Variable	Género	Media	D.E.	C.V.
Motivación de logro	Hombre	54,53	6,90	47,74
	Mujer	52,28	5,73	32,85

En la tabla 10, se presenta los niveles de motivación de logro. Se observa que la mayoría en la muestra se ubica en una tendencia baja de motivación de logro (86.96%).

Tabla 10

Distribución de los niveles de motivación de logro

Niveles	Fr.	%
Bajo	10	8.70
Tendencia bajo	100	86.96
Tendencia alto	5	4.35
Total	115	100.0

4.2. Análisis descriptivo para la variable Satisfacción laboral

En la Tabla 11, se presenta la media, desviación estándar y coeficiente de variación para la satisfacción laboral. La media obtenida fue de 88.52 puntos, que ubica a la muestra en un nivel insatisfecho. Por otro lado, el coeficiente de variación indica la existencia de una dispersión aceptable de los puntajes, lo que señala que la media representa adecuadamente a la muestra.

Tabla 11

Media, desviación estándar y coeficiente de variación para satisfacción laboral

Variable	Media	D.E.	C.V.
Satisfacción laboral	88.52	9.76	11.03

En la Tabla 12, se presenta los niveles de satisfacción laboral. Se observa que la mayoría en la muestra se ubica en un nivel insatisfecho (60%).

Tabla 12

Distribución de los niveles de satisfacción laboral

Niveles	Fr.	%
Muy insatisfecho	20	17.39
Insatisfecho	69	60.00
Promedio	23	20.00
Satisfecho	1	0.87
Muy satisfecho	2	1.74
Total	115	100.00

4.3. Prueba de normalidad

Se procedió a calcular la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para determinar si los puntajes en las variables motivación de logro y las dimensiones de satisfacción laboral, como su puntuación total, se aproximaban a una distribución normal.

La Tabla 13 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste. Se observa que solo el puntaje de satisfacción laboral se aproxima a una distribución normal ($p > .05$) y los puntajes de motivación de logro, así como de las dimensiones de satisfacción laboral no se aproximan a una distribución normal ($p < .05$, $.01$ y $.001$); por lo tanto, las correlaciones deberán ser analizadas con estadística no paramétrica: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 13

Resultados de la prueba de bondad de ajuste para los puntajes de motivación de logro, las dimensiones de satisfacción laboral y su puntaje total

Variable	K-S	p
Logro	.090 *	.024
Significación de tarea	.245 ***	.000
Condiciones de trabajo	.114 **	.001
Reconocimiento personal y/o social	.109 **	.002
Beneficios económicos	.203 ***	.000
Satisfacción laboral	.053 ns	.200

n.s.	No significativo ($p > .05$)
*	Significativo ($p < .05$)
**	Muy significativo ($p < .01$)
***	Altamente significativo ($p < .001$)

4.4. Análisis correlacional específico entre la variable Motivación de logro y los indicadores de la Satisfacción laboral.

En la Tabla 14 se presenta el coeficiente de correlación entre motivación de logro y significación de la tarea. El coeficiente es débil, negativo (relación inversa) y no significativo ($p > .05$).

Tabla 14

Relación entre motivación de logro y significación de la tarea

Variables	Significación de la tarea	
	"r"	p
Motivación de logro	-0.003ns	0.978
n.s. No significativo ($p > .05$)		

En la Tabla 15, se presenta el coeficiente de correlación entre motivación de logro y condiciones de trabajo. El coeficiente es débil, positivo (relación directa) y no significativo ($p > .05$). Esta relación se puede apreciar también en la Figura 4.

Tabla 15

Relación entre motivación de logro y condiciones de trabajo

Variables	Condiciones de trabajo	
	"r"	p
Motivación de logro	0.012ns	0.895
n.s. No significativo ($p > .05$)		

En la Tabla 16, se presenta el coeficiente de correlación entre motivación de logro y reconocimiento personal y/o social. El coeficiente es débil, positivo (relación directa) y no significativo ($p > .05$).

Tabla 16

Relación entre motivación de logro y reconocimiento personal y/o social

Variables	Reconocimiento personal y/o social	
	"r"	p
Motivación de logro	0.036ns	0.701

n.s. No significativo ($p > .05$)

En la Tabla 17, se presenta el coeficiente de correlación entre motivación de logro y beneficios económicos. El coeficiente es débil, negativo (relación inversa) y no significativo ($p > .05$). Esta relación se puede apreciar también en la Figura 6.

Tabla 17

Relación entre motivación de logro y beneficios económicos

Variables	Beneficios económicos	
	"r"	p
Motivación de logro	-0.019ns	0.839

n.s. No significativo ($p > .05$)

4.5. Correlación entre las variables Motivación de logro y Satisfacción laboral

Con el fin de analizar cuál es la relación entre las puntuaciones de las variables motivación de logro y satisfacción laboral, se procedió a calcular la prueba de correlación de Spearman.

En la Tabla 18, se presenta el coeficiente de correlación entre motivación de logro y satisfacción laboral. El coeficiente es débil y negativo (relación inversa), lo cual está indicando que existe una correlación baja entre las variables; además, este hallazgo no es significativo ($p > .05$).

Tabla 18

Relación entre motivación de logro y satisfacción laboral

Variables	Satisfacción laboral	
	“r”	p
Motivación de logro	-0.003 ns	0.976

n.s. No significativo ($p > .05$)

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

Se analizaron los resultados del procesamiento de datos, teniendo en cuenta su congruencia con las hipótesis de la investigación, es decir, verificando si se aceptan las hipótesis propuestas en el estudio.

5.1. Discusión

El presente estudio de investigación buscó establecer la relación entre la motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial de la ciudad de Lima.

La hipótesis general señala que existe una relación entre la variable motivación de logro con la satisfacción laboral. Los resultados del coeficiente de correlación indicaron una correlación débil, con una relación directa y no significativa ($p < .05$), en base a estos resultados, esta hipótesis fue rechazada. La hipótesis fue rechazada debido a que no existía correlación estadísticamente significativa entre las variables mencionadas en los trabajadores de los puestos administrativos (gerentes y funcionarios) y en los puestos de producción (obreros y supervisores). Estos resultados muestran que la empresa industrial debe reforzar sus planes de acción en relación a la satisfacción laboral y motivación en ambos puestos o áreas respectivamente.

Lamentablemente, para este estudio no se encontró en la literatura científica consultada investigaciones anteriores a nivel internacional o nacional, que puedan refutar o compartir estos resultados; no obstante, la variable satisfacción laboral correlacionó adecuadamente con otras variables propias del campo organizacional, tal es el caso de lo investigado por Rodríguez et al. (2008) quienes buscaron identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional en los trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero (SAG), evidenciando que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral.

Así también, Padrón y Sánchez de Gallardo (2009) al emplear la variable motivación de logro para vincularlo con otras variables como la inteligencia emocional, comprobaron sus

efectos en el crecimiento personal en trabajadores de una organización, determinándose un nivel muy alto y positivo en la relación entre la motivación al logro y la inteligencia emocional con el crecimiento psicológico. Además, este hallazgo está en lo manifestado por los trabajadores, quienes afirman estar insatisfechos (60%) con las políticas y procedimientos de la empresa, lo cual implica sobrecarga laboral y poco reconocimiento sobre ello. Este resultado cuestiona el trabajo de Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló (2007) quienes investigaron en una administración pública la satisfacción laboral y otras variables relacionadas. El resultado obtenido evidencia un promedio de 3.7 considerado una puntuación bastante elevada para satisfacción laboral. Igualmente, Chiang, Méndez y Sánchez (2010) encontraron que la satisfacción laboral en trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar mostró un alto nivel. Del mismo modo, Palma (2005) determinó que trabajadores dependientes de empresas privadas de Lima Metropolitana obtuvieron un nivel de satisfacción laboral promedio de 94.96, el mismo que no variaba en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional.

Por otro lado, en cuanto a la correlación de los indicadores de satisfacción laboral y motivación de logro, se halló que no existe relación significativa entre significación de la tarea y motivación de logro ($p > .05$). De manera que, la explicación a lo encontrado se evidencia en los resultados médico-psicológico ocupacionales de los colaboradores donde se aprecia que el nivel de estrés es relativamente alto y la existencia de problemas moderados de la salud física, para lo cual desde una perspectiva psicológica la satisfacción laboral está directamente relacionada a la salud laboral cuyo planteamiento desde la Organización Mundial de la Salud (1999) promueve el bienestar del trabajador y esto repercute en el enfoque sobre la valorización de la tarea. Del mismo modo se evidenció que no existe relación entre el indicador condiciones de trabajo y motivación de logro ($p > .05$); estos resultados son similares a los hallazgos de Abraján, Contreras y Montoya (2009) los cuales en su estudio cualitativo compararon dos empresas de distintos países hallando que en ambas la relación entre este indicador y la satisfacción laboral no fue directa.

La explicación de este hallazgo estaría en lo manifestado por los trabajadores y por el análisis de procedimientos internos que utiliza la empresa. Las condiciones de trabajo son

percibidas como ambientes físicos precarios, lo cual manifiesta la necesidad de contar con mayor espacio y herramientas propias para la actividad laboral a desempeñar, además del poco control sobre los procedimientos y normas que regulan la actividad laboral. Conjuntamente, según Palma (1999) para lograr un alto nivel en condiciones de trabajo, las necesidades mencionadas deberían ser cubiertas.

En cuanto a la correlación entre reconocimiento individual y/o social con motivación de logro, se halló que no existe relación significativa ($p < .05$). Este resultado se puede explicar según los conceptos manejados por Maslow (1954) quien menciona que para poder llegar a obtener una motivación o satisfacción de este tipo, primero se debe cumplir las necesidades de base, para lo cual el grupo ocupacional evaluado se encuentra en diferentes partes de la pirámide de necesidades de autorrealización. Dicho concepto se corrobora con los mismos colaboradores ya que al personal administrativo no le es atractivo en cierto nivel un reconocimiento social, sino que les brinden una capacitación externa, a diferencia del personal operario al cual se le puede motivar con trabajos de reconocimiento por productividad. Así mismo, como lo mencionó Skinner (1971) el estímulo no siempre será el mismo para todos, se debe encontrar aquel con el que realmente se pueda regular la conducta deseada.

Por último, se correlacionó beneficios económicos y motivación de logro donde se halló que no existe relación significativa ($p > .05$). Con respecto a ello, Gruenfield (1962) menciona que suele existir una discrepancia en la retribución salarial y la satisfacción con el trabajo comparando lo que ganan con respecto a otros colaboradores que desempeñan la misma labor. Ello se debe a que actualmente la empresa no cuenta con una estructura salarial establecida y difundida por los colaboradores, los ascensos o aumentos se realizan de manera subjetiva, sin evaluación previa, generando esto, cierta insatisfacción por parte de los trabajadores de los puestos de producción, afirmándose lo que menciona Gruenfield (1962) en el párrafo anterior.

5.2. Conclusiones

1. En cuanto al objetivo general, se determinó una correlación débil, con una relación directa y no significativa ($p < .05$) entre las variables Satisfacción laboral y Motivación de logro, en una muestra de trabajadores de una empresa industrial de la ciudad de Lima. En otras palabras, a mayor puntaje en Motivación de logro existirá mayor puntuación en la satisfacción laboral de los trabajadores; sin embargo, esta manifestación no fue significativa para esta investigación.
2. En cuanto al primer objetivo específico, los trabajadores evaluados, de las áreas de administración y producción de la empresa, obtuvieron una media de 88.52 que los ubica en un nivel insatisfecho (60%), según las categorías diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).
3. En cuanto al segundo objetivo específico, la muestra de los trabajadores evaluados (86,96%), de las áreas de producción, finanzas, recursos humanos, almacén, contabilidad y ventas de la empresa, alcanzó una media de 54 puntos, que la ubica en un nivel de tendencia baja de Motivación de logro.
4. Con respecto al tercer objetivo específico, al relacionar la motivación de logro con la dimensión significación de la tarea, el coeficiente de correlación fue débil, con una relación directa y no significativa ($p > .05$) para esta muestra de trabajadores.
5. Con respecto al cuarto objetivo específico, al relacionar la motivación de logro con la dimensión condiciones de trabajo, el coeficiente de correlación es débil, con una relación directa y no significativa ($p > .05$) para esta muestra de trabajadores.
6. Con respecto al quinto objetivo específico, al relacionar la motivación de logro con la dimensión reconocimiento personal y/o social, el coeficiente de correlación fue débil, con una relación directa y no significativa ($p > .05$) para esta muestra de trabajadores.

7. Por último, en cuanto al sexto objetivo específico, al relacionar la motivación de logro con la dimensión beneficios económicos, el coeficiente de correlación fue débil, con una relación indirecta y no significativa ($p > .05$) para esta muestra de trabajadores.

5.3. Recomendaciones

1. Para poder mejorar el nivel de satisfacción laboral se debe analizar cuál de los 4 indicadores fue el más bajo para realizar trabajos con urgencia; por ejemplo, si el indicador “condiciones de trabajo” obtuvo el menor puntaje se recomendaría implementar un buzón de sugerencias para poder atender las necesidades de los colaboradores, manejar adecuadamente el cuadro de gastos de Recursos Humanos (actualmente el área no cuenta con un presupuesto anual).
2. Al ver que existe bajo puntaje en Motivación de logro, se puede implementar la línea de carrera en base a una estructura salarial de PricewaterhouseCoopers.
3. Crear un programa de reconocimiento anual, basado en un proceso objetivo de evaluación de desempeño, a través del cual se estimule el rendimiento de los empleados y que les haga sentir que su trabajo es importante y que la empresa industrial valora su esfuerzo.
4. Continuar la línea de investigación aquí presentada, relacionándola con otras variables de gran importancia en la organización como el desempeño laboral y el compromiso laboral, obteniendo diferencias con respecto al género, edad y área laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105 – 118.
- Ajello, A. M. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), *Manual de psicología de la educación* (pp. 251-271). Madrid, España: Popular.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Alonso, I. (2000). *Motivación y aprendizaje en el aula*. Madrid, España: Santillana.
- Anaya, D. y Suárez, J. (2004). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2), 519-534.
- Ancieta, Y. y Poma, J. (2018). *Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia* (Trabajo académico para optar el Título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. y Jarpa, M. (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. Recuperado de <http://www2.udec.cl/~ivalfaro/apsique/labo/motysatis.html>
- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 19(2), 21-36.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum*, 23(2), 66-85.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Cohen, R. y Swerdlik, M. (2000). *Pruebas y evaluaciones psicológicas* (2ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Davidoff, L. (1979). *Introducción a la psicología*. México: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Dorsch, F. (1994). *Diccionario de Psicología*. Barcelona: Herder.

- Fernández, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Flores, I. (2000). *Confianza en el factor humano, estrategias para enfrentar la nueva década*. Documento en línea. Recuperado de <http://www.sht.com.ar/archivo/diario/confianzaenelfactorhumano.htm>
- Gálvez, Y. (2007). *Motivaciones internas que inciden en el personal directivo, docente y administrativo de instituciones educativas de la UGEL 02 del distrito de Independencia*. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad de Lima, Lima, Perú.
- García, M. y Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Dialnet*, 563-575.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos* (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Gómez, C., Incio, O. y O'Donnell, G. (2011). *Nivel de satisfacción laboral en banca comercial: un caso aplicado* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- González, R. (2000). *La motivación en las organizaciones: Su reflejo en el sistema empresarial cubano*. Recuperado de http://www.monografias.com/trabajos16/motivacion_organizaciones/motivacion-organizaciones.shtml#mmotivos.
- Gruenfield, L.W. (1962). Estudio de motivación de supervisores industriales. *Psicología Personal*, 15, 303-314.
- Guerrero, E. (2005). *La satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de satisfacción laboral SL-SPC* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento organizacional*. México, D.F.: International Thompson Editorial.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México, D.F.: Thomson Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

- Lahey, B. (1999). *Introducción a la Psicología* (6ª ed.). Madrid, España: McGraw-Hill/Iberoamericana.
- López-Araújo, B., Osca, A. y Peiró, J. M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81–87.
- Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., González, E. y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19 (3), 395–400.
- Marcos, C. y Vargas, P. (2005). *Manual de la Prueba CML05 de Motivación de Logro*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Martínez, R. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Marvel, M., Rodríguez, C. y Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549–584.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Barcelona, España: Sagitario.
- McClelland, D. (1967). *The achieving society*. New York, NY, USA: Irvington Publishers.
- McClelland, D. (1989). *La motivación de logro, estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Nancea.
- Merino, M. y Díaz, A. (2013). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Hatun Runa*, 1(1), 132-142.
- MINTRA (2009). *Informe anual de la inspección del trabajo en el Perú año 2008*. Lima, Perú: Dirección Nacional de Inspección del Trabajo.
- Morse, N. (1953). *Satisfactions in the White Collar Job*. Ann Arbor, Mich.: Institute for Social Research, University of Michigan.
- Olivares, J., Quintana, M., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W. y Maldonado, M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Revista de Estomatología Herediana*, 16(1), 21-25.
- Organización Mundial de la Salud (1999). *Informe sobre la salud en el mundo*. Recuperado de http://www.who.int/whr/1999/media_centre/es/.

- Pacheco, P. (2005). *Asignatura de Psicología General: Programa educativo, capítulo sobre motivación*. Universidad de Concepción de Chile, Concepción, Chile. Recuperado de <http://www2.udec.cl/~papachec/motivacion.doc>
- Padrón, G. y Sánchez de Gallardo, M. (2009). Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el Crecimiento Psicológico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 15 (49), 141–157.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2004). Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. *Revista del Departamento de Psicología*, 5, 49-59.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Ríos, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas* (Tesis inédita de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México, DF: Prentice Hall Editorial.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA)*. Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf.
- Romero, P. (2005). *Aproximación a la Motivación en el Trabajo*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/ aproximtraba.htm>
- Roussel, P. (2000). *La motivación en el trabajo-La Motivation au travail Concept et Theories*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Toulouse. Francia.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborn, R. (2005). *Comportamiento organizacional* (1ª ed.). México: Limusa.
- Skinner, B.F. (1971). *Beyond freedom and dignity*. New York: Alfred A. Knopf Publisher. Recuperado de http://esteve.freixa.pagesperso-orange.fr/etica_sociedad_skinner.pdf.
- Trujillo, M. (2010). Reseña de “The social problems of an industrial civilization” de Elton Mayo. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(38), 257–259.

- Vicuña, L. (2001). La motivación de logros y el autoconcepto en estudiantes universitarios de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Psicológica de Actualización Profesional – Paradigmas*, 2(3-4), 177.
- Vroom, V. y Deci, E. (Comps.) (1999). *Motivación y alta dirección*. México: Trillas.
- Vásquez, M. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha RARESSALUD* (Tesis inédita de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Villarreal, M. (2018). *Relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tumbes* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Piura, Perú.
- Whittaker, J. y Whittaker, S. (1991). *Psicología con adaptación para Iberoamérica* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* (Tesis inédita de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México D.F., México.

ANEXOS

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL – SPC)

Sonia Palma Carrillo

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo	TA
De Acuerdo	A
Indeciso	I
En Desacuerdo	D
Total Desacuerdo	TD

	ÍTEMS	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 en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					

20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo					
34	Si trabajas más de las horas reglamentarias.					
35	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
36	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
37	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN DE LOGRO

Luis Vicuña Peri

INSTRUCCIONES

Esta escala le presenta a usted, algunas posibles situaciones. En cada una deberá indicar su grado de acuerdo o desacuerdo, para lo cual deberá poner una equis (X) debajo de la categoría que describa mejor sus rasgos motivacionales. Trabaje con el siguiente criterio.

1. Equivale a DEFINITIVAMENTE EN DESACUERDO.
2. Equivale a MUYEN DESACUERDO
3. Equivale a EN DESACUERDO.
4. Equivale a DE ACUERDO
5. Equivale a MUYDE ACUERDO
6. Equivale a DEFINITIVAMENTE DE ACUERDO.

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	6
1. CUANDO ESTOY CON MIS PADRES						
a) Hago lo necesario por comprenderlos.						
b) Cuestiono lo que considero inapropiado.						
c) Hago lo necesario para conseguir lo que deseo.						
2. EN CASA						
a) Apoyo en la consecución de algún objetivo.						
b) Soy el que da forma a las ideas.						
c) Soy quien logra que se algo útil.						
3. CON MIS PARIENTES						
a) Me esfuerzo para obtener su aprobación						
b) Hago lo necesario para evitar su influencia.						
c) Puedo ser tan afectuoso como convenga.						
4. CUANDO UN TRABAJO EN GRUPO						
a) Acoplo mis ideas con las del grupo para llegar a una síntesis juntos.						
b) Distribuyo los temas para facilitar el análisis.						
c) Finalmente, hago visible mi estilo en la presentación						
5. CUANDO ESTOY FRENTE A UN GRUPO DE TRABAJO						
a) Me sumo al trabajo de los demás.						
b) Cautelo el avance del trabajo.						
c) Oriento para evitar errores.						
6. SI EL TRABAJO DEPENDIERA DE MI						
a) Elegiría asesores con mucho talento.						
b) Determinaría las normas y formas de trabajo.						
c) Oriento para evitar errores.						
7. MIS AMIGOS						
a) Los trato por igual.						
b) Suelen acatar mis ideas.						
c) alcanzo mis metas con o sin ellos.						
8. CUANDO ESTOY CON MIS AMIGOS.						
a) Los tomo como modelos.						
b) Censuro las bromas que no me parecen.						
c) Busco la aprobación de mis iniciativas.						

9. CUANDO MI AMIGO ESTA CON SUS AMIGOS.						
a) Busco la aceptación de los demás.						
b) Oriento el tema de la conversación.						
c) Los selecciono según me parezca.						
10. CON EL SEXO OPUESTO						
a) Busco los puntos de coincidencia.						
b) Busco la forma de controlar la situación.						
c) Soy simpático si me interesa.						
11. EL SEXO OPUESTO.						
a) Es un medio para consolidar la identidad sexual.						
b) Sirve para comprobar la eficacia persuasiva.						
c) Permite la comprensión del otro.						
12. EN LA RELACIÓN DE PAREJA.						
a) Ambos se complacen al sentirse acompañados.						
b) Uno de ellos es quien debe orientar la relación						
c) Intento obtener mayor utilidad.						
13. RESPECTO A MIS VECINOS.						
a) Busco los lugares donde se reúnen.						
b) Decido que deben hacer para mejorar algo.						
c) Los ayudo siempre que obtengo un beneficio.						
14. QUIENES VIVEN CERCA DE CASA						
a) Los conozco bien y me gusta pasarla con ellos.						
b) Son fáciles de convencer y manejar.						
c) me permiten alcanzar mis metas en la comunidad.						
15. EN GENERAL, CON MIS CONOCIDOS DEL BARRIO						
a) Acato lo que se decide en grupo.						
b) Impongo mis principios.						
c) Espero que me consideren un ganador.						
16. SIEMPRE QUE NOS REUNIMOS A JUGAR						
a) Acepto los retos, aunque me parezcan tontos.						
b) Aceptan mi consejo para decidir.						
c) Elijo el juego en el que puedo ganar.						
17. DURANTE EL JUEGO						
a) Me adapto a las normas.						
b) Impongo mis reglas.						
c) Intento ganar a toda costa.						
18. CUANDO EL JUEGO TERMINA						
a) Soy buen perdedor.						
b) Uso las normas más convenientes.						
c) Siempre obtengo lo quiero.						