



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGROMOLINOS INDUSTRIALES ANDERSON E.I.R.L., HUANCHACO – 2016.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Wilson Chávez López

Asesor:

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar

Trujillo – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los integrantes del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Wilson Chávez López**, denominada:

**“NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA AGROMOLINOS INDUSTRIALES ANDERSON
E.I.R.L., HUANCHACO - 2016”**

DR. HENRY ELDER VENTURA AGUILAR
ASESOR

ECON. MARIA EUGENIA ALFARO SANCHEZ
JURADO
PRESIDENTE

LIC. MARIA DEL CARMEN D'ANGELO PANIZO
JURADO

C.P.C. MARIA GRACIELA ZURITA GUERRERO
JURADO

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis amados padres: Juan Chávez Lozano y Reyna López Valverde, ellos siempre estuvieron conmigo brindándome su apoyo incondicional.

A mis hermanos Juan Carlos, Leonel y Deysi.

A todos mis amigos y compañeros que vivieron conmigo esta gran experiencia y a todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido para el logro de mis objetivos.

Wilson.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar a la culminación de este sueño tan anhelado, a la Universidad Privada del Norte por brindarme la oportunidad de acceder a los conocimientos necesarios para desenvolverme exitosamente en mi carrera.

A la coordinadora de carrera, Econ. María Eugenia Alfaro Sánchez por su apoyo y dedicación, que nos motiva a culminar exitosamente.

Agradecimiento especial al profesor Dr. Henry Elder Ventura Aguilar, por su apoyo y orientación en la elaboración de este Trabajo.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.....	6
CAPITULO 3. HIPÓTESIS.....	23
CAPITULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS.....	25
CAPITULO 5. RESULTADOS.....	30
CAPITULO 6. DISCUSIÓN.....	35
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1. Nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.....	30
Tabla 5.2. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.....	31
Tabla 5.3. La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.....	32
Tabla 5.4. Prueba de hipótesis de la motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 5.1. Nivel de motivación de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.....	30
Figura 5.2. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.....	31
Figura 5.3. La motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.....	32
Figura 5.4. Región crítica de la motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.....	34

RESUMEN

La presente investigación, estudió el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco, realizado desde el mes de Junio hasta Agosto del año 2016.

La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores que han constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel medio (75%) de motivación y del Nivel medio (55%) de satisfacción laboral, así como una alta relación significativa ($X^2 = 35.25$) entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa que brinda el servicio de pilado de arroz en Huanchaco, Trujillo.

El estudio realizado muestra la necesidad de mejorar y desarrollar talleres de motivación en la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco – 2016, con el objetivo de reforzar en los trabajadores el compromiso e identificación, que se sientan valorados y satisfechos, estableciendo una dinámica positiva con la empresa.

Palabras claves: *Satisfacción laboral, motivación, Mypes, compromiso laboral, productividad personal, administración de empresas.*

ABSTRACT

This research studied the level of motivation and its relationship with job satisfaction employee of the company Agromolinos Industrial E.I.R.L. Anderson, Huanchaco, conducted from June to August 2016.

The sample consisted of 40 workers who have formed the unit of analysis and the instruments used were two questionnaires whose validity and reliability were duly demonstrated since presented coefficients with acceptable and high values of Cronbach Alpha.

The results show that there is a predominance of the average level (75%) of motivation and middle level (55%) of job satisfaction and highly significant ($X^2 = 35.25$) between motivation and job satisfaction of employees of the company that offers the service of husked rice in Huanchaco, Trujillo.

The study shows the need to improve and develop motivational workshops in the company Agromolinos Industrial Anderson EIRL, Huanchaco - 2016, with the aim of strengthening in workers commitment and identification, which feel valued and satisfied, establishing positive dynamics the company.

Keywords: *Job satisfaction, motivation, Mypes, work commitment, personal productivity, business administration.*

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la administración de un negocio o una empresa se ha vuelto una complejidad debido a las fluctuaciones económicas a nivel mundial, además de otras variantes o aspectos, por lo que un administrador de una empresa debe estar actualizado y en búsqueda de estrategias novedosas que le permitan tener a flote la empresa, con trabajadores motivados y satisfechos laboralmente.

A nivel internacional, en la última entrevista mundial Gallup 2013, se encuestó a 25 millones de trabajadores en 189 países diferentes, se reunió información de 230,000 empleados de tiempo completo y a tiempo parcial en 142 países, para conocer el compromiso de los empleados en las empresas que trabajan. El 87% de trabajadores de todo el mundo, según Gallup, “están desconectados emocionalmente de sus lugares de trabajo y tienen menos posibilidades de ser productivos” (Pág. 9). En otras palabras, el trabajo es más a menudo una fuente de frustración para casi el 90% de los trabajadores en el mundo. Eso significa que la mayoría de los lugares de trabajo son menos productivos y menos seguros de lo que podría ser y los empleadores tienen menos probabilidades de crear nuevos puestos de trabajo. Los niveles más altos de desconexión, lo que se llama personas que odian su trabajo, se encuentran en Medio Oriente y el norte de África. Dada la guerra civil en Siria parece previsible que el 45% de la gente sería muy infeliz en el trabajo, pero en Argelia (53 %) y Túnez (54 %) los trabajadores son aún más infelices. La menor proporción de trabajadores felices está en el este de Asia, donde, en general, sólo 6% de los trabajadores están comprometidos. Ese número es válido para China, donde sólo el 6 % de los empleados es feliz en su trabajo. Cerca del 68% está desprotegido y 26% es muy infeliz. Los números para Japón son sorprendentes el 7%, sólo un punto porcentual más que China, es feliz en su trabajo, 69% no está comprometido y 24% odia su trabajo. En Europa Occidental, en Francia sólo al 9% le gusta mucho su trabajo, el 65% está desconectado y el 26% es muy infeliz. Alemania está un poco mejor, con un 15% satisfecho, un 61% fuera de foco y 24% activamente desconectado. Estados Unidos tiene algunos de los mejores números en el mundo, con un 30% feliz en su trabajo, 52% desconectado y 18% que odia su trabajo (Diario Forbes, 2013).

La motivación entendida como el grado de compromiso de la persona, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Y por tanto afectará directamente a todos los aspectos del desempeño desde mediciones básicas como la asistencia hasta mediciones más complejas como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento. O bien para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización en la prestación de los servicios (López, 2005, p. 26).

A nivel nacional, en el Perú el 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores, así, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera “muy valoradas” sus propuestas. El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa. El 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es “bajo”. En tanto, el 28% lo considera “bueno” y el 21%, excelente. Y sobre sus salarios en relación al mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo “bajo”, mientras que el 45% lo considera “bueno” y el 8% asegura contar con un pago “excelente”. El estudio permitió conocer cómo se podría motivar a los trabajadores y destacó un mayor reconocimiento (52%), seguido de capacitaciones constantes (49%) y una mejor comunicación (48%). Un mejor trato en el centro de trabajo (45%) y percibir un aumento de salario (39%) también influirían en la motivación para que los trabajadores sean más productivos (Diario Gestión: empleo y management, 18/08/2014).

En la región La Libertad, el desempeño de otros indicadores de la actividad económica mostraron comportamientos diferenciados. El empleo en la ciudad de Trujillo en empresas privadas formales con 10 y más trabajadores, continúa registrando aumentos por diecinueve meses consecutivos al crecer 4,8 % en diciembre, en términos interanuales. El aumento se generó en los sectores servicios (11,1%), transportes, almacenes y comunicaciones (4,8 %), extractiva (2,3 %), comercio (0,4 %) e industria manufacturera (0,1 %). Durante los doce meses del año, el empleo acumuló un aumento de 5,7 % interanual, debido al desempeño positivo de los sectores servicios (10,9%), datos resaltantes que favorecen a los trabajadores de la región, que influye en el bienestar emocional y social (BCR Trujillo, 2015).

En la empresa agromolinos industriales Anderson el trabajo es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere operarios motivados en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación y un reconocimiento por su labor. Por ello, se hace necesario conocer el nivel de motivación y como se relaciona con la satisfacción laboral.

La presente investigación identificó el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa agromolinos industriales Anderson EIRL, Huanchaco. Se entiende que la producción de arroz va en aumento, permitiendo que el servicio de pilado también crezca. El servicio de pilado de arroz que presta una persona natural o jurídica que genera rentas de tercera categoría, en el cual el usuario entrega al prestador del mismo el arroz sin pilar a fin de obtener el arroz pilado, configura un servicio de fabricación de bienes por encargo, según lo establecido en el numeral 7 del Anexo N°3 de la Resolución de Superintendencia N°183-2004/SUNAT.

En la mencionada realidad problemática, se ha evidenciado comportamientos que reflejan la inconformidad por parte del personal, que ha repercutido en la atención a los clientes que llegan buscando el servicio de pilado de arroz por toneladas. También se observó, que cuando los operarios terminan la descarga del arroz, manifiestan “Estoy cansado”, “Ya quiero que acabe el turno”, “No tenemos ni uniformes adecuados para el trabajo”, “deberían de aumentar el sueldo”.

Por lo expuesto, nuestro estudio consistió en determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del trabajador de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco en el año 2016?

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación es conveniente, en torno a la importancia de prestar atención sobre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores, que son el recurso más importante que tiene toda empresa.

El estudio realizado brinda un valor teórico, permite al investigador conocer diferentes definiciones y conceptos sobre motivación y satisfacción laboral.

La ejecución del proyecto por sus implicancias prácticas, nos permite conocer la motivación interna y externa del trabajador y como se relaciona con la satisfacción laboral dentro de una Mype.

Los resultados de la investigación tienen valor o relevancia social, brinda un alcance a todos los emprendedores, administradores de grandes y pequeños negocios. Es importante el compromiso que asume la empresa al contribuir con el desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad.

El presente estudio en su utilidad académica, al usar los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos para recolección de datos, demostrando su validez y confiabilidad podrán ser empleados en otros trabajos de investigación. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional para establecer relación entre las variables en estudio y, según los resultados encontrados se tomarán decisiones para la mejora de la empresa en mención. Asimismo, los resultados sirven de base para realizar estudios en otros periodos lectivos.

1.4. Limitaciones

Las dificultades que se presentaron fueron de un lugar adecuado para que los trabajadores resuelvan los cuestionarios. Otra limitación fue el tiempo, por lo general no cuentan con mucho tiempo de descanso.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco en el año 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de motivación en la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco - 2016.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral del trabajador de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco - 2016.
3. Medir la relación que existe entre motivación y la satisfacción laboral del trabajador de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco - 2016.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Chiang, Méndez y Sánchez (2010), con su investigación titulada: *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*, de la Universidad del Bío-Bío de Concepción, Chile. El estudio tuvo como objetivo estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, la muestra estuvo conformada por 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang (2008) de 41 ítems. Los autores concluyen 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, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas. 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. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

También, tenemos el aporte de Zavala (2014), con su tesis titulada: *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*, del Instituto Politécnico Nacional, en México. Es un estudio correlacional, con su posterior análisis cuantitativo-cualitativo. Los resultados arrojados por el cuestionario elaborado en escala tipo Likert, aplicado a 58 trabajadores de la empresa, muestran de manera general que, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos, no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. El autor concluye que, existe

homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. Es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral, aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más alto). La satisfacción laboral tiende a ser menor entre los empleados más jóvenes (más del 77% de los encuestados son menores de 30 años), es importante contar con estrategias de retención de talento y mantener motivados y satisfechos a los empleados, pues es el grupo poblacional que más se involucra en actividades de búsqueda de trabajo, a pesar de que se cuenta con un empleo estable.

A nivel Nacional, tenemos el aporte de González (2014), con su tesis titulada: *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*, de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, en Perú. Es un estudio de diseño descriptivo correlacional, se utilizó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron conocer el comportamiento de los 60 trabajadores de la empresa. La autora concluye que, “las inducciones, manuales y reglamentos internos de trabajo, las capacitaciones y la retroalimentación; factores de la gestión del desempeño que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Los factores de la gestión del desempeño de la empresa no son óptimos, ya que según la percepción de la mayoría de los trabajadores de ambos sectores; sólo los factores “contar con herramientas y recursos suficientes” y “las evaluaciones de desempeño imparciales” son positivos. La motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos. No se realiza la evaluación de desempeño con un instrumento de medición formal; lo cual impide obtener información detallada y objetiva para saber si los trabajadores poseen o no un desempeño óptimo que genere valor para la empresa.

“Existe relación entre la motivación y la gestión del desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento automotriz de la empresa, ya que se demostró que en los sectores de planchado y pintura como en el de servicio automotriz la mala gestión del desempeño ha repercutido negativamente sobre la motivación de los trabajadores”.

A nivel local, tenemos el aporte de Alva y Juárez (2014), con su investigación: *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 - 2014*, de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, en Perú. Es una investigación descriptiva correlacional, el tamaño de la muestra estuvo conformado por 80 colaboradores de la empresa. Los autores concluyen que, la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. “La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, y realizar una capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°”.

Asimismo, tenemos el aporte de Gonzales y Gonzales (2015), con su tesis titulada: *Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del año 2015*, de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, en Perú. Es un estudio de diseño pre-experimental, que permitió incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa. El instrumento utilizado fue la encuesta, aplicado a 60 trabajadores operativos. Los autores concluyen que, al determinar la situación actual de la empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L se pudo notar que la empresa motiva en un nivel bajo y no

recompensa a su personal, es por ello que los trabajadores se sienten insatisfechos. Se evidencia la falta de reconocimiento por su buen desempeño, mejorar el trato al personal, la falta de una adecuada programación de trabajo; lo que motiva a un trabajador estresado y poco satisfecho en su trabajo. La implantación de un programa de motivación, permite a la dirección de la empresa conocer las necesidades del personal, se trabaje en línea de su satisfacción, procurando que los intereses personales y organizacionales coincidan. Se establece que, con empleados motivados, se facilitan los cambios que puedan producirse en la empresa, reduciendo la actitud de resistencia y el tiempo de adaptación a los mismos, reforzando los comportamientos positivos. Y, finalmente, elevando la autoestima de los integrantes de la empresa.

2.2. Bases Teóricas

1. Motivación

1.1. Definición

Amorós (2007), define la motivación laboral como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p. 81).

La motivación entendida como el grado de compromiso de la persona, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados y por tanto afectará directamente a todos los aspectos del desempeño, desde mediciones básicas como la asistencia hasta mediciones más complejas como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento, o bien para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización en la prestación de los servicios (López, 2005, p. 26).

La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados (Hackman y Oldham, 1980).

1.2. Teorías Motivacionales

McClelland (1961 citado por Vásquez, 2007) considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de logro, afiliación y poder. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son, la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de obtener metas alcanzables. El logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el ámbito laboral, las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, tratan de encontrar maneras más eficaces para hacer una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas. También afirma que además del motivo de logro, las necesidades de poder y afiliación son importantes, pero deben de estar subordinadas a la de logro, las personas con alta necesidad de poder desean poseerlo en su trabajo, e influir en las personas y en las situaciones, para lo que están dispuestos a correr riesgos. Suelen realizar acciones que afectan a la conducta de otros y despiertan en ellas fuertes emociones.

Una de las más conocidas teorías sobre la motivación es la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades expuesta por el psicólogo Abraham Maslow uno de los clásicos en los que se fundamentó el análisis de la motivación laboral; quien menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital. Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia:

1. Necesidades fisiológicas: Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua calor abrigo y sueño.
2. Necesidades de seguridad: Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.
3. Necesidades de asociación o aceptación: Como seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
4. Necesidades de estimación: De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.
5. Necesidades de autorrealización: Maslow consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Herzberg (1968 citado por Zavala, 2014) reformula la teoría de Maslow en dos tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores:

El primer grupo se denomina de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo los cuales son políticas y administración de la empresa, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Estos factores se identifican usualmente con los niveles fisiológicos, de seguridad, amor y pertenencia propuestos por Maslow.

En el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral.

1.3. Motivación laboral

Comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección (Gonzales, 2001, pág. 25).

Peiró et al. (2007), Newstrom (2011) y Furnham (2011) manejan información respecto de la motivación laboral tanto en los aspectos internos como externos. Manifiestan que, existe una dinámica de interacción entre la persona y su trabajo, que vendría determinada tanto por las demandas y recursos que plantea el trabajo, como por las demandas y recursos que la persona posee e intenta satisfacer y aplicar en su trabajo. "Cuanto mayor sea el ajuste entre las características y objetivos del trabajo y de la persona, mayor será el ajuste entre las demandas y recursos que ofrece el trabajo y la persona, cuyo resultado sería una serie de beneficios tanto personales (recompensas valoradas, satisfacción laboral, autoestima, autodeterminación, estatus, etc.), como laborales (mejora de la calidad y la cantidad de trabajo)" (Zavala, 2014, p. 12).

La conducta motivada en el trabajo se puede identificar en dos grandes conjuntos de aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral, siendo recursos que puede utilizar la empresa para motivar a sus trabajadores. Estos

conjuntos son: los motivadores del entorno laboral y los motivadores del contenido del trabajo. Los primeros hacen referencia a las características del ambiente en donde tiene lugar la actividad laboral y son de naturaleza material y social. Por su parte, el contenido del trabajo, refiere a aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño. Se trata del conjunto de atributos y características que posee la actividad del trabajo en sí misma.

1.4. Motivadores del entorno laboral

Hackman y Oldham (1980, citado por Peiró et al., 2007) plantea los siguientes motivadores del entorno laboral:

Dinero: Es uno de los resultados del trabajo más importantes. Es algo que se desea ya que proporciona el medio para otros bienes materiales. Da prestigio y estatus.

Estabilidad en el empleo: El “trabajo estable y fijo” provoca en la persona la sensación de ser competente, de que sus esfuerzos contribuyen en algún modo a la sociedad, y de que en general, puede planificar su vida fuera del trabajo.

Oportunidades de ascenso y promoción: Los ascensos y promociones dentro de la empresa, lleva asociadas expectativas y valores en relación con posibilidades de conseguir mayor estatus laboral y social, el reconocimiento de las aptitudes, esfuerzos, tareas y habilidades por parte de la empresa, los mayores ingresos económicos, el deseo de mayor desarrollo o crecimiento psicológico, el deseo de justicia y equidad cuando una persona cree merecer un ascenso, el aumento de la responsabilidad y autonomía laboral, y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas.

Condiciones de trabajo: Entre las condiciones más relevantes están: disponibilidad de recursos materiales y técnicos (su carencia puede conducir a la desmotivación), buenas condiciones físicas de trabajo (iluminación, ventilación, espacios, etc.) y el horario regular de trabajo (se prefieren horarios compatibles con actividades extra-laborales).

Posibilidades de participación en el trabajo: Puede ser un instrumento que permite satisfacer las necesidades de autorrealización y servir para influir y controlar la propia vida y el entorno que la rodea, incrementando el sentimiento de competencia y control personal. Puede aumentar las posibilidades de conseguir los objetivos, facilitar la identificación con los objetivos de la empresa y potenciar una mayor implicación en su logro.

Ambiente social en el trabajo: Entendido como un amplio conjunto de procesos sociales que se dan en el trabajo. Implica interacción social para satisfacer necesidades de afiliación y contacto social, además de obtener reconocimiento verbal por un trabajo bien hecho. Así mismo, el grupo de trabajo es un motivador, pues fomenta la cohesión, la participación, la colaboración, el establecimiento de objetivos comunes y la generación de necesidades interpersonales. El líder del grupo gestiona las estrategias que la empresa dispone para motivar.

1.5. Dimensiones de la Motivación laboral

(Hackman y Oldham, 1980 citado por Vásquez, 2007), exponen que las dimensiones laborales se relacionan con el contenido del trabajo:

Variedad de la tarea: Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además, alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.

Autonomía para la realización de la tarea: o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.

Identidad de tareas. Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.

Importancia de la tarea: Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.

Retroalimentación sobre el desempeño: se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes.

El enriquecimiento de puestos se acompaña de muchos beneficios. Su resultado general es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento y la realización

personal. El puesto construye de manera que se estimule la motivación intrínseca. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más efectivamente en todos sus roles de la vida. La sociedad se beneficia con el funcionamiento más efectivo y el mejor rendimiento de la persona en su trabajo.

Hackman y Oldham (1980) reconocen que para poder completar este modelo se requiere la consideración de una serie de variables moduladoras que inciden sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de esa misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

2. Satisfacción laboral

2.1. Definición.

Locke (1976), lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Definición que tomaremos para el presente estudio.

Marín (1992), menciona que “la satisfacción laboral se ha convertido en un tema de moda que en la actualidad está tomando mucha relevancia en el ámbito de la organización, el cual guarda relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como con el clima organizacional” (p. 73).

Alles (2011), define a la satisfacción laboral como “el grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el trabajo; el cual se mide sobre ciertos ítems pre establecidos. Menciona además, que la satisfacción o no con el trabajo deviene de muchas circunstancias, desde las personales hasta otras que pueden tener

relación con la tarea, los jefes, los compañeros, el lugar donde se realizan las tareas, entre otros factores” (pág.56).

Flores (citado por Sotomayor, 2013), se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. La satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

Bravo, Peiró y Rodríguez (citado por Sotomayor, 2013), la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Robbins y Judge (citado por Sotomayor, 2013), lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

Palma (2004), define a la satisfacción laboral como un campo de interés creciente para quienes están relacionados a la actitud de Gestión del potencial humano, expresa el grado de eficacia, eficiencia y efectividad de la organización y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales.

Davis y Newstrom (2003), definen que, es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

2.2. Teoría de la aproximación bifactorial.

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “¿*Que quiere la gente de sus trabajos?*”.

Los factores *motivacionales o intrínsecos* tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Por otro lado, los factores *higiénicos o extrínsecos* están asociado a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo).

El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1999 citado por Sotomayor, 2013). Lo interesante es que, para motivar al individuo, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos”.

2.3. Factores determinantes de la satisfacción laboral.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1999), considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo Adicionalmente

- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo.

A continuación, se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

Reto del trabajo-satisfacción con el trabajo en sí: Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas: Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo: A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo-satisfacción con la supervisión: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974 citado por Sotomayor, 2013).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: Un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

Se utilizó el modelo de satisfacción laboral de Chiang (2008) para nuestra investigación.

- **Satisfacción con la relación con sus superiores:** Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- **Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo:** Como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura, la ventilación, iluminación, señalización.
- **Satisfacción con la participación en las decisiones:** El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales, la forma en que se da la negociación en la institución sobre aspectos laborales, participación en las decisiones de su oficina, participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución, la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución, la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
- **Satisfacción con su trabajo:** Interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos. que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad. Valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución. tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción, oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción. Aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

En este sentido, Locke (1976), fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en las siguientes:

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

2. Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

2.5. Insatisfacción en los trabajadores

Existen formas de expresar insatisfacción como quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades (Atalaya,1999 citado por Sotomayor, 2013).

Se presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción laboral: Es el estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Motivación: La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

Trabajador: Es la persona que brinda un servicio profesional o técnico, intelectual o físico a una organización, desarrollándose de manera personal y social.

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la hipótesis

H_1 : Existe nivel de motivación medio y se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

3.2. Hipótesis Especificas

Hipótesis Especifica 1

Existe un nivel medio de Motivación de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

Hipótesis Especifica 2

Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

Hipótesis Especifica 3

Existe relación significativa entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

3.3. Operacionalización de variables

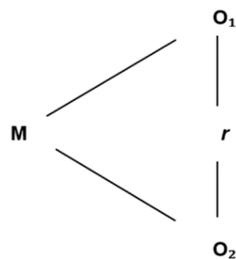
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Motivación	La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. (Hackman y Oldham, 1980)	Conocer el nivel de motivación que tienen los trabajadores a través de 5 dimensiones. Se utilizará el modelo de Vásquez (2007).	<ul style="list-style-type: none"> - Variedad de la tarea. - Identidad con las tareas. - Importancia de la tarea. - Autonomía para la realización de las tareas. - Retroalimentación sobre su desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de tareas diferentes. - Emplear habilidades complejas. - Completar tareas - Contribución - Organización - Responsabilidad - Libertad en el trabajo - Toma de decisiones - Esfuerzo - Bienestar - Supervisión y retroalimentación - Desarrollo personal 	Ordinal 5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Pocas veces 1=Nunca Valoración: Motivación alta (88 – 110) Motivación Media (72- 87) Motivación Baja (22-71) Cuestionario tipo y escala Lickert Adaptado del Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham con la finalidad de valorar la Motivación.
Variable 2: Satisfacción laboral	Es el estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Locke, 1976)	Conocer el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores en la empresa a través de las 5 dimensiones. Se utilizará el modelo de Chiang, Méndez y Sánchez (2010).	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la relación con sus superiores. - Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo. - Satisfacción con la participación en las decisiones. - Satisfacción con su trabajo. - Satisfacción con el reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Comodidad - Iluminación - Ventilación - Salubridad - Negociación - Respeto - Toma de decisiones - Oportunidad - Participación - Éxito personal - Ascenso - Capacitación - Salario - Recompensa 	Ordinal 1: Muy insatisfecho 2: Bastante insatisfecho 3: Algo insatisfecho 4: Indiferente 5: Algo satisfecho 6: Bastante satisfecho 7: Muy satisfecho Valoración: Bajo Nivel de Satisfacción Laboral: rango desde 26 hasta 103 puntos. Nivel Medio de satisfacción Laboral: rango desde 104 hasta 130 puntos. Alto Nivel de Satisfacción Laboral: rango desde 131 hasta 182 puntos.

CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo de diseño de investigación.

Investigación No experimental. Según el énfasis en la naturaleza de los datos manejados es de tipo cuantitativa, porque supone procesos estadísticos de procedimiento de datos. Hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial. (Sánchez, 2005).

El diseño de investigación es descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra: Trabajadores

O₁ = Variable Motivación

O₂ = Variable Satisfacción laboral

r = Relación de las variables de estudio

Según el nivel o grado de profundidad y alcance que se pretende, es correlacional porque establece la relación o grado de asociación que existe entre variable 1 y variable 2 en la muestra elegida. Es transversal porque se han recolectado los datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 80).

4.2. Material de estudio.

4.2.1. Unidad de estudio.

Trabajador de la empresa Agromolinos industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco.

4.2.2. Muestra Universal

Los 40 Trabajadores de la empresa Agromolinos industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco.

Para determinar la muestra se aplicó el método No probabilístico intencional o por conveniencia. “Es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 171).

n= 40

4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos.

4.3.1. Para recolectar datos.

a. Técnica:

La Encuesta: Persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

b. Instrumentos:

Cuestionarios: Conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto. Con este cuestionario se desea conocer sobre Motivación y satisfacción laboral.

Cuestionario de opinión sobre Motivación: Para medir el grado de motivación que tienen los trabajadores, se aplicará un formulario tipo cuestionario y una escala Lickert Adaptado del Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que consta de 23 enunciados, con la finalidad de valorar la Motivación. (Ver anexo)

Dimensiones de la Motivación:

Variedad de la tarea

Motivación Alta (22 – 25)

Motivación Media (17 – 21)

Motivación Baja (5-16)

Identidad de la Tarea

Motivación Alta (19 – 20)

Motivación Media (13 – 18)

Motivación Baja (4 – 12)

Importancia de la Tarea

Motivación Alta (17 – 20)

Motivación Media (11 – 16)

Motivación Baja (4 – 10)

Autonomía para la realización de la Tarea

Motivación Alta (19 – 20)

Motivación Media (13 – 18)

Motivación Baja (4 – 12)

Retroalimentación sobre su desempeño

Motivación Alta (19 – 20)

Motivación Media (14 – 19)

Motivación Baja (5 – 14)

Valoración Total:

Motivación laboral Alta: rango desde 85 a 115 puntos.

Motivación laboral Media: rango desde 54 a 84 puntos.

Motivación laboral Baja: rango 23 a 53 puntos.

El cuestionario se ha tomado de la Investigación de Vásquez Sheila (2007), titulada: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”, se calculó la validez y confiabilidad del instrumento en la población utilizando el Coeficiente de correlación R de Pearson: Correlación ítem – test.

Cuestionario de opinión sobre satisfacción laboral: Para medir el grado de satisfacción laboral se aplicará un cuestionario a los trabajadores de la empresa. El cuestionario es una adaptación del cuestionario de los investigadores Chiang, Méndez y Sánchez (2010), quienes después de los análisis respectivos validaron el instrumento S20/23 de los investigadores J.L. Meliá y J.M. Peiró referido al Cuestionario de Satisfacción Laboral. Por otra parte, para el análisis de las respuestas se ha tomado en cuenta al formato de respuesta o Método de Escalamiento Likert. (Ver anexo)

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Satisfacción con la relación con sus superiores (Ítems 1,2,3,4 y ,5)

Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo (Ítems 6,7,8,9 y,10)

Satisfacción con la participación en las decisiones (Ítems 11, 12, 13, 14, 15 y 16)

Satisfacción con su trabajo (Ítems 17,18,19 y 20)

Satisfacción con el reconocimiento (Ítems 21, 22 y 23)

El cuestionario consta de 23 ítems con respuestas de:

1: Muy insatisfecho

2: Bastante insatisfecho

3: Algo insatisfecho

4: Indiferente

5: Algo satisfecho

6: Bastante satisfecho

7: Muy satisfecho

Valoración total:

Bajo Nivel de Satisfacción Laboral: rango desde 23 hasta 69 puntos.

Nivel Medio de satisfacción Laboral: rango desde 70 hasta 115 puntos.

Alto Nivel de Satisfacción Laboral: rango desde 116 hasta 161 puntos.

Validez:

Para la validez del instrumento que evalúa la Motivación y la Satisfacción laboral, se aplicó la formula “r” correlación de pearson en los ítems del instrumento de medición. Se obtuvo un $r = 0.865$ ($r > 0.70$) para el instrumento que evalúa la Motivación y $r = 0.988$ ($r > 0.70$) para el instrumento que evalúa la Satisfacción laboral, lo cual indica que los instrumentos que evalúan la Motivación y la Satisfacción laboral son válidos. (Ver anexo N° 03 Y 04).

Confiabilidad:

De un total de 10 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.878$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la Motivación, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.980$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la Satisfacción laboral, lo cual indica

que los instrumentos que evalúan la Motivación y la Satisfacción laboral son confiables. (Ver anexo N° 03 Y 04).

La validez y confiabilidad se realizó con el asesoramiento del MsC. Eduardo Javier Yache Cuenca, quién tiene título profesional de Ing. Estadístico (COESPE 428), Lic. En Administración y Maestría en educación con mención en docencia y gestión educativa.

4.3.2. Para analizar información.

Para el tratamiento y análisis de los datos se utilizó la hoja de cálculo Microsoft Excel estadístico y el SPSS V.20.

Tabla de Contingencia, que nos permite cruzar las variables de estudio para observar alguna relación entre las variables.

Prueba X^2 , que nos permite ver el grado de relación que existe entre motivación y satisfacción laboral. (Hernández, 2010).

La hipótesis considerada es:

Ho: Las variables son independientes (No existe relación entre las variables)

H1: Las variables no son independientes (Existe relación entre las variables)

La fórmula de la prueba estadística se determina como:

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_o: Frecuencia observada

f_e: Frecuencia esperada

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

5.1. Estadística Descriptiva.

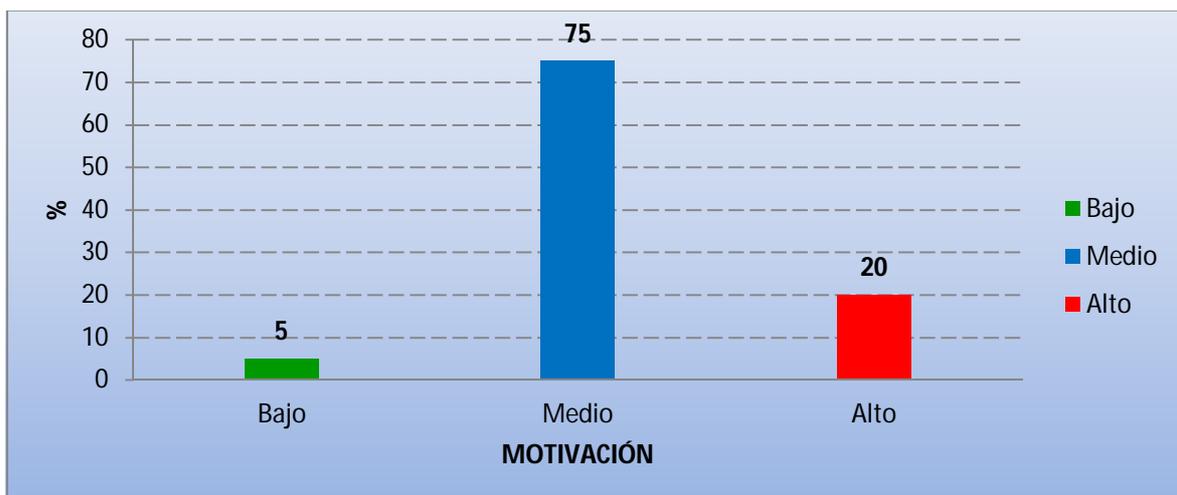
Tabla 1: Nivel de Motivación de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

Variable 1	Escala	N°	%
Motivación			
Bajo	23 - 53	2	5
Medio	54 - 84	30	75
Alto	85 - 115	8	20
Total		40	100

Fuente: Cuestionario de Motivación, Agromolinos Industriales Anderson EIRL. Huanchaco - 2016.

Comentario: En la Tabla 1 se observa que el 75% de los trabajadores obtienen nivel medio en la motivación, el 20% tienen nivel alto, en tanto que el 5% obtienen nivel bajo de motivación. Denotándose que la prevalencia de motivación en los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., es de nivel medio (75%).

Figura 1: Nivel de Motivación de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.



Fuente: Figura 1.

Tabla 2: Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

Variable 2	Escala	N°	%
Satisfacción laboral			
Bajo	23 - 69	10	25
Medio	70 - 115	22	55
Alto	116 - 161	8	20
Total		40	100

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral, Agromolinos Industriales Anderson EIRL. Huanchaco - 2016.

Comentario: En la Tabla 2 se observa que el 55% de los trabajadores obtienen nivel medio en la satisfacción laboral, el 25% tienen nivel bajo, en tanto que el 20% obtienen nivel alto. Denotándose que la prevalencia de satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., es de nivel medio (55%).

Figura 2: Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.



Fuente: Figura 2.

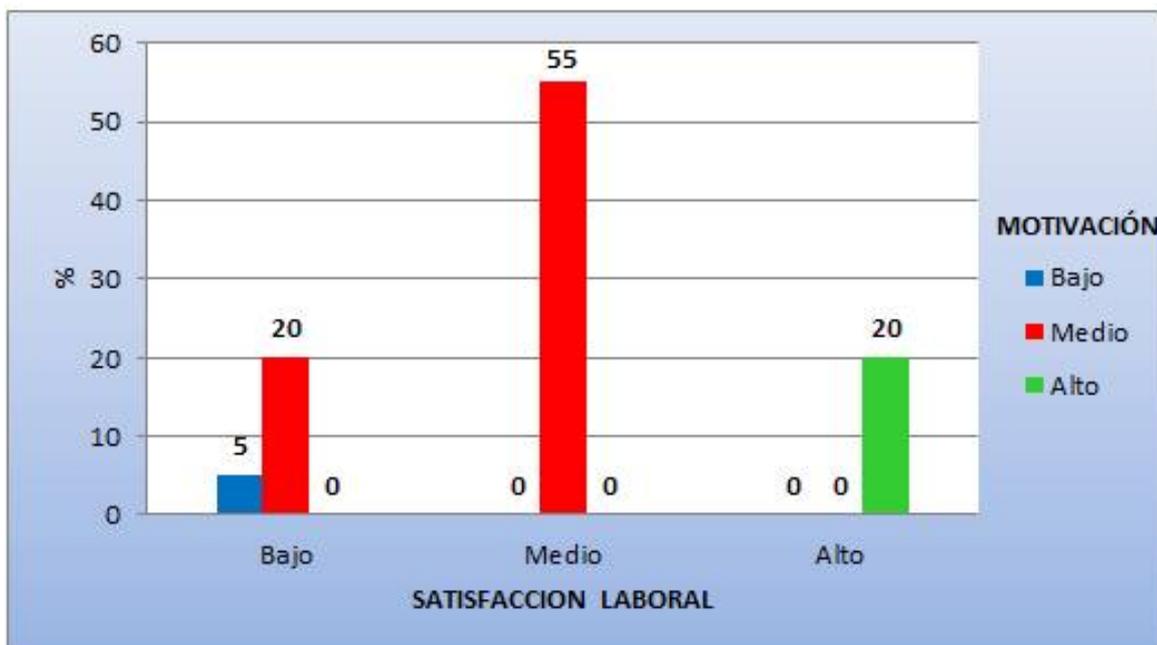
Tabla 3: La Motivación y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

Satisfacción laboral	Motivación						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	2	5	8	20	0	0	10	25
Medio	0	0	22	55	0	0	22	55
Alto	0	0	0	0	8	20	8	20
Total	2	5	30	75	8	20	40	100
X² = 35.25			P = 0.000 < 0.05					

Fuente: Cuestionario de Motivación y Satisfacción laboral, Agromolinos Anderson EIRL. Huanchaco - 2016.
 ** La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Comentario: En la Tabla 3 se observa que el valor de la prueba chi cuadrado es $X^2 = 35.25$ (existiendo una relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

Figura 3: La Motivación y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.



Fuente: Tabla 3.

5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

H₁: La Motivación se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

H₀: La Motivación no se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

Tabla 4: Prueba de Hipótesis de la Motivación y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

Satisfacción laboral	Motivación						Total
	Bajo		Medio		Alto		
	O	E	O	E	O	E	
Bajo	2	0.50	8	7.50	0	2.00	10
Medio	0	1.10	22	16.50	0	4.40	22
Alto	0	0.40	0	6.00	8	1.60	8
Total	2		30		8		40

Fuente: Cuestionario de Motivación y Satisfacción laboral, Agromolinos Anderson EIRL. Huanchaco.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Dónde:

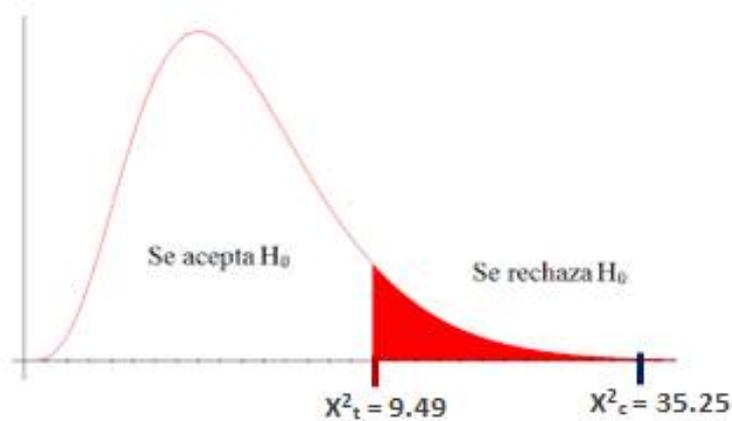
O: Valores observados

E: Valores esperados

Cálculo de la Chi Cuadrado:

$$x^2 = \frac{\sum (O - E - 0.5)^2}{E} = \frac{(2 - 0.50 - 0.5)^2}{0.50} + \frac{(0 - 1.10 - 0.5)^2}{1.10} + \frac{(0 - 0.40 - 0.5)^2}{0.40} + \frac{(8 - 7.50 - 0.5)^2}{7.50} + \frac{(22 - 16.50 - 0.5)^2}{16.50} + \frac{(0 - 6.00 - 0.5)^2}{6.00} + \frac{(0 - 2.00 - 0.5)^2}{2.00} + \frac{(0 - 4.40 - 0.5)^2}{4.40} + \frac{(8 - 1.60 - 0.5)^2}{1.60} = 35.25$$

Figura 4: Región crítica de la Motivación y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.



Fuente: Elaboración propia.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula (H_0) $X^2_c > X^2_t$.

Conclusión: La Motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016.

CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio realizado fue determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del trabajador, en el presente trabajo de investigación se concluye que el nivel de motivación es medio (75%) y existe relación significativa entre la motivación y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco en el año 2016.

De acuerdo a los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que el 75 % de los trabajadores tiene un **nivel medio** de motivación laboral, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja, la motivación en la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco en el año 2016.

Hackman y Oldham (1980) nos dice que la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; “es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (p. 81). Si un trabajador se encuentra motivado esto repercute en su satisfacción laboral, porque su necesidad individual ha sido satisfecha. Esto ocurre con los trabajadores de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L.

También se puede decir que existe un nivel medio de satisfacción laboral. El 55% de los trabajadores tiene un nivel medio de satisfacción, no es tan alta ni tan baja, lo que muestra que los trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa en su totalidad. Locke (1976), define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Es una actitud de manera general, donde se han ido sumando varias actitudes específicas para que un trabajador muestre satisfacción con la labor que realiza dentro de su centro de trabajo.

Por otro lado, la mayoría de investigaciones realizadas sobre el tema documentan la presencia de la relación entre las variables en estudio. Tenemos a Chiang, Méndez y Sánchez (2010), “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, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Demostrándose, así, el buen desempeño que asume el trabajador cuando se encuentra satisfecho, es necesario aclarar que, al encontrarse en nivel medio de motivación y satisfacción laboral, que no es tan alta ni tan baja, los directivos o dueños de la empresa deben plantearse como meta alcanzar el nivel alto de motivación y satisfacción de sus trabajadores con el objetivo de obtener más rentabilidad; porque contar con trabajadores productivos como consecuencia aumenta las ganancias en las Mypes. Según los resultados de nuestro estudio (figura 1 y 2), se acepta como válida las conclusiones que plantean los investigadores. También tenemos el trabajo de Zavala (2014), “existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. Es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral, aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación”. Sin embargo, la motivación se encuentra en el nivel medio ni tan alta ni tan baja y la satisfacción laboral en el nivel medio ni tan baja ni tan alta en los trabajadores de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L.

Amorós (2007), plantea a la motivación laboral como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p. 81). Por lo tanto, es importante generar el compromiso en los trabajadores para crear una dinámica de trabajo que coincidan con las metas de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco - 2016.

Es importante, resaltar la metodología empleada en el estudio, en la cual se consideró una muestra de 40 trabajadores lo que permitió reflejar el estado actual de la motivación y su relación con la satisfacción laboral, en el ámbito de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco - 2016. Por tratarse de un estudio correlacional no se puede controlar los factores intervinientes de las variables en estudio, se recoge tal cual la percepción del trabajador. En el estudio de González (2014), “Existe relación entre la motivación y la gestión del desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento automotriz de la empresa, ya que se demostró que en los sectores de planchado y pintura como en el de servicio automotriz, la mala gestión del desempeño ha repercutido negativamente sobre la motivación de los trabajadores”. Podemos destacar que un trabajador al considerarse un colaborador, y que constantemente sea motivado por los dueños o el personal administrativo, asume

un compromiso y se muestra responsable con la empresa mejorando su actitud con los clientes; es decir satisface una necesidad personal y por ende se muestra satisfecho en el trabajo; conclusión que se acepta como válida para el presente estudio.

Por otra parte, dada la coyuntura actual para las empresas de servicio en el rubro de pilado de arroz, la calidad que brindan deben ser evaluada permanentemente y con ello los niveles de satisfacción del cliente y también del trabajador. Ante esto coincidimos con Alva y Juárez (2014), “la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral”. Los trabajadores al sentirse motivados de manera interna y externamente serán más productivos, realizarán las tareas que se les encomienda, asumiendo un rol protagónico, sintiéndose parte de la empresa.

En concordancia con Gonzales y Gonzales (2015), “en la medida de lo posible y de forma programada, se debe trabajar la línea de satisfacción del trabajador, procurando que los intereses personales y organizacionales coincidan, se establece que, con empleados motivados, se facilitan los cambios que puedan producirse en la empresa, reduciendo la actitud de resistencia y el tiempo de adaptación a los mismos, reforzando los comportamientos positivos”. Validamos la conclusión del autor, porque el reconocimiento por su buena labor, les ayuda a levantar su autoestima, que es un factor clave para tener trabajadores productivos y satisfechos laboralmente.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos nos permiten presentar las siguientes conclusiones:

1. Existe un nivel medio (75%) de motivación laboral, ni tan alta ni tan baja, en la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco - 2016.
2. Existe un nivel medio (55%) de satisfacción laboral, ni tan alta ni tan baja, en los trabajadores de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco- 2016.
3. Existe relación significativa ($X^2 = 35.25$) entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco-2016.

RECOMENDACIONES

Por los resultados analizados se sugiere lo siguiente:

1. Desarrollar una propuesta orientada a la motivación laboral que mejore las tareas encomendadas, que fomenten en los trabajadores la satisfacción laboral dentro de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L.
2. Adecuar un espacio o lugar de descanso apropiado para los trabajadores, de tal modo que fomenten en ellos la identificación con la empresa.
3. Brindar a los trabajadores un tiempo de descanso, que no interfiera con sus obligaciones laborales buscando que se sientan motivados y satisfechos dentro de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2011). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. España: Ed. Granica.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Perú, Escuela de Economía.
- Chiang, M., Méndez, G., & 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. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw – Hill Interamericana.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (1984). *El ejecutivo eficaz*, Editorial Sudamericana; México.
- El Mundo (2016). *Casi el 70% de los trabajadores españoles está "satisfecho" con su puesto de trabajo*. [en línea]. Recuperado el 12 mayo de 2016. Disponible en: <http://www.elmundo.es/economia/2016/05/26/5745e37f22601d01368b465a.html>
- El Tiempo (2014). *El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo* [En línea]. Recuperado el 15 mayo de 2016. Disponible en: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobre-satisfaccion-laboral-/14674698>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar: Guatemala.
- Gestión: El diario de economía y Negocios de Perú (2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. [en línea]. Recuperado el 10 de marzo de 2016.

Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

- Gonzales M. (2001). *Comportamiento organizacional un enfoque latinoamericano*. México.
- Gonzales S. y Gonzales J. (2015). *Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del año 2015*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- González S. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Tesis de Licenciatura. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Hackman, J. y Oldham, G. (1980). *Rediseño del trabajo*. Massachusetts, EE. UU: Addison-Wesley.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. México.
- Huerta, J. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Edit. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Phillip. (2001). *Dirección de Marketing*. Edición del Milenio 2001. México: Prentice Hall.
- BCR LA LIBERTAD (2015). *Síntesis de Actividad Económica Diciembre 2015*. Banco Central de Reserva del Perú, sucursal Trujillo. Departamento de Estudios Económicos.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de:
http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y causas de la satisfacción en el trabajo, en Dunnette*. Manual de psicología industrial y organizacional. Chicago, EE. UU: Rand McNally Colegio Ed.
- López, Julio (2005). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26

- Marín, A. (1992). *Sociología de la empresa*. 5ta. Edición ampliada, Madrid: Edit. Iberico Europea de Ediciones.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales*: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Palma, S. (2004). Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Perú, Lima.
- Peiró y Prieto (2007). *Tratado de psicología del trabajo*. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicología.
- Pinilla, A. (1992). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113. Recuperado el 02 de febrero del 2015 de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. 4a ed. México: Prentice Hall.
- Sánchez C., Hugo y Reyes, M. Carlos. (2005). Metodología y diseños en la investigación Científica. (4ta edición). Lima, Perú: Editorial Mantaro.
- Sánchez A. (2013). *La satisfacción laboral y las habilidades directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional*. Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, México.
- Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera Edición. México: Pearson Prentice Hall.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna. Perú.
- SUNAT. Superintendencia Nacional de Aduanas y de administración tributaria (2006). Referencia: Informe N° 114-2006-SUNAT/4B0000. Perú.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Zavala O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Tesis de maestría. Instituto Politécnico Nacional. México.

ANEXOS

ANEXO 01:

CUESTIONARIO DE OPINION SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador (a): Conteste con sinceridad las preguntas que se presentan. Se le garantiza absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración. Marque con una "X" la calificación que a su criterio le merecen los siguientes Ítems.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
		Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1.	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
2.	La supervisión que ejercen sobre usted.							
3.	Las relaciones personales con sus superiores.							
4.	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.							
5.	El apoyo que recibe de sus superiores.							
6.	La ventilación de su lugar de trabajo.							
7.	La iluminación de su lugar de trabajo.							
8.	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
9.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
10.	La temperatura de su local de trabajo.							
11.	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
12.	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.							
13.	Su participación en las decisiones de su oficina.							
14.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.							
15.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.							
16.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
17.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
18.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
19.	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.							
20.	Los objetivos y metas que debe alcanzar.							
21.	Las oportunidades de ascenso que tiene.							
22.	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución.							
23.	El salario que usted recibe.							

¡Gracias por su colaboración!

**TABLA DE RESPUESTAS QUE SE LE ENTREGA A LOS
TRABAJADORES, PARA AYUDARSE CON SUS RESPUESTAS.**

TABLA DE RESPUESTAS:

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho

ANEXO 02:

CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE MOTIVACIÓN

Estimado colaborador (a): Conteste con sinceridad las preguntas que se presentan. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración. Marque con una "X" la calificación que a su criterio le merecen los siguientes ítems.

ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
2. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
3. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4. Lo que realizo afecta el bienestar de los clientes de muchas maneras importantes.					
5. Mi jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6. El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
7. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.					
9. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
10. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
11. El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
13. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los clientes.					
14. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15. Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
16. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
17. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
18. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
19. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
20. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la empresa.					
21. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
22. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
23. Los clientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo Nº 03: Prueba de validez y confiabilidad de la muestra piloto para el instrumento que evalúa la Motivación.

Nº	ÍTEMS																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	1	4	1	1	5	5	5	1	3	4	3	3	1	1	5	3	1	1	1	1	4
2	2	2	1	4	4	1	5	5	5	1	2	4	4	3	4	1	5	4	1	2	1	1	4
3	2	2	2	5	3	2	5	3	4	1	1	3	4	4	5	1	4	1	4	2	4	1	5
4	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	3	1	5	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3
5	1	1	1	5	3	1	5	3	5	1	2	3	5	3	2	1	4	2	3	1	1	1	5
6	4	4	5	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	2
7	4	2	2	3	5	3	4	5	4	3	2	4	4	5	4	4	5	2	4	3	5	4	4
8	4	5	5	4	5	4	4	5	2	4	2	4	4	5	4	4	5	2	4	3	5	4	3
9	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	4	5	3	4	3	3	1	4	5	5
10	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa la Motivación "r"
Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

Σ: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	412	325	17352	11409	13879

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{10 \times 13879 - 412 \times 325}{\sqrt{10 \times 17352 - (412)^2} \times \sqrt{10 \times 11409 - (325)^2}} = 0.865 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Motivación "α" de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

∑: Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 23$$

$$\sum S_i^2 = 39.278$$

$$S_t^2 = 244.678$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{23}{23-1} \times \left(1 - \frac{39.278}{244.678} \right) = 0.878 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Anexo Nº 04: Prueba de validez y confiabilidad de la muestra piloto para el instrumento que evalúa la Satisfacción laboral.

Nº	ÍTEMS																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	7	6	6	5	6	7	7	6	5	5	5	5	6	7	7	7	7	5	7	7	7	6	5
2	7	5	4	4	7	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	3	6
3	6	5	6	4	5	6	6	5	3	3	5	5	6	4	7	6	6	7	6	6	7	5	5
4	7	6	7	7	6	3	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
5	5	5	6	5	5	2	2	3	1	3	7	7	5	5	5	7	6	7	6	5	7	4	5
6	5	5	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3
7	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	1	1	2
8	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	3
9	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
10	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral "r"
Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

Σ: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	525	461	31341	23353	26985

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{10 \times 26985 - 525 \times 461}{\sqrt{10 \times 31341 - (525)^2} \times \sqrt{10 \times 23353 - (461)^2}} = 0.988 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral "α" de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

∑: Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 23$$

$$\sum S_i^2 = 79.311$$

$$S_t^2 = 1271.600$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{23}{23-1} \times \left(1 - \frac{79.311}{1271.600} \right) = 0.980 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Anexo N° 05:

REGISTRO FOTOGRÁFICO



