UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PACÍFICO SEGURO DE CHICLAYO, FEBRERO 2015

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Autor:
Bach. Valladares Ramirez Karen Sujey

Asesora:
Lic. Flores Siapo Evelyn

Línea de Investigación:
Talento humano y comportamiento organizacional

Pimentel - Perú

2018

TESIS

MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PACÍFICO SEGURO DE CHICLAYO, FEBRERO 2015

_____
Mg.Flores Siapo Evelyn
Asesor (a):

_____
Mg. Reaño Flores Cecilia
Presidente(a):

_____
Mg.Lucy Nuñez Ortiz
Secretario (a):

_____
Lic. Cuadra Morales Valicha
Vocal (a):

Dedicatoria

A mis padres por haberme apoyado en este gran desafío de ser profesional, y que a pesar de las grandes dificultades, estuvieron conmigo incondicionalmente, haciéndome sentir que todo se puede en esta vida, a ellos que son ejemplo de vida y superación constante.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento: A mis maestros y maestras, por sus sabios consejos a lo largo de estos cinco años de vida universitaria. A mis asesores temáticos por sus valiosos aportes y enseñanzas en la asesoría de la investigación.

Índice

Dedicatoria iii
Agradecimiento iv
Índice v
INDICE DE FIGURAS vii
Resumen ix
Abstract x
Introducción xi
CAPÍTULO I 15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 15
1.1. Situación Problemática 15
1.2. Formulación del Problema 16
1.3. Delimitación de la Investigación 16
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación 16
1.5. Limitaciones de la Investigación 17
1.6. Objetivos de la Investigación 17
2.1. Antecedentes de estudios 20
2.2. Base teórica científicas 23
2.2.1. Motivación 23
2.2.1.1. Teorías sobre motivación laboral 24
2.2.2. La satisfacción laboral 33
2.2.2.1. Teorías sobre la satisfacción laboral 35
2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral 42
2.3. Definición de la terminología 44
CAPÍTULO III: 45
MARCO METODOLÓGICO 45
CAPÍTULO III 46
MARCO METODOLÓGICO 46
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación 46
3.2. Población y Muestra 46
3.3. Hipótesis 46
3.4. Operacionalización 47
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos 48
3.6. Procedimientos para la recolección de datos 49
3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos 49
3.8. Criterios éticos 49
3.9. Criterios de rigor científico 50
4.1. Resultados en cuadros y gráficos. 52

4.1.1. Análisis estadístico de la Variable Motivación. 52
4.1.2. Análisis estadístico de la Variable Satisfacción Laboral 54
4.1.3. Verificación de la Hipótesis 58
4.1.3.1. Hipótesis General 58
4.1.3.2. Hipótesis Específica 60
4.2. Discusión de los resultados 64
CAPÍTULO V: 68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 68
CAPÍTULO V 69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 69
5.1. Conclusiones 69
5.2. Recomendaciones 70

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Medidas Descriptivas y Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en el Test de Motivación 52

Tabla N° 02 Nivel de Motivación de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 53

Tabla N° 03 Medidas Descriptivas y Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en los Factores de Satisfacción Labora 54

Tabla N° 04 Nivel de Satisfacción Laboral, según Factores en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 55

Tabla N° 05 Medidas Descriptivas y Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en el cuestionario de opiniones SL-SPC 56

Tabla N° 06 Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico eguros, Chiclayo 57

Tabla N° 07 Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 59

Tabla N° 7.1 Correlación entre Motivación y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 59

Tabla N° 8 Motivación y el factor de Significación de Tarea de la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 60

Tabla N° 8.1 Relación entre la Motivación con el factor de Significación de la Tarea de la Satisfacción Laboral 60

Tabla N° 9 Motivación y el Factor de Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 61

Tabla N° 9.1 Relación entre la Motivación y el Factor de Condiciones de Trabajo de Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 61

Tabla N° 10 Motivación y el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 62

Tabla N° 10.1 Relación entre la Motivación y el Factor Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 62

Tabla N° 11 Motivación y el Factor Beneficios Económicos de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 63

Tabla N° 11.1 Relación entre la Motivación y Beneficios Económicos de la Satisfacción laboral en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 63

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en el Test de Motivación 53

Gráfico N° 02 Nivel de Motivación de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo .. 54

Gráfico N° 03 Puntajes Promedios obtenidos en los Factores de Satisfacción Laboral 55

Gráfico N° 04 Nivel de Satisfacción Laboral, según Factores en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 56

Gráfico N° 05 Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en el cuestionario de opiniones SL-SPC 57

Gráfico N° 06 Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo 58

Resumen

El presente estudio aborda el tema de la Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Pacífico Seguro, Chiclayo. Es de diseño Correlacional y de tipo Descriptiva.

En el estudio se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015.

La investigación se ha realizado en función a un estudio de tipo descriptivo tomando en cuenta un diseño correlacional considerando como muestra a los 40 trabajadores de Pacífico Seguro de la ciudad de Chiclayo a quienes se aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario.

A través de los resultados se tuvo que si existe relación directa de alto grado y altamente significativo entre Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores. El 72.5% se encuentran Insatisfechos con las actividades laborales que realizan cotidianamente. El 60% presentan un Nivel de Motivación Bajo y el 30% un Nivel de Motivación Medio o Adecuado.

Palabras clave: Motivación, Necesidades de logro, poder y afiliación, Satisfacción Laboral. Satisfacción Laboral.

Abstract

The present study addresses the issue of the relationship between motivation and job satisfaction Pacific Insurance Workers, Chiclayo. It is correlational and descriptive design.

In the study's main objective it was to determine S. The relationship between motivation and job satisfaction Workers Pacific Insurance Chiclayo, February 2015.

Research has been conducted in a function f UN descriptive study based on a reasonable correlational design considering as shown by a 40 Workers Insurance Pacific city of Chiclayo to whom I applied A survey f using as the Questionnaire.

Through the Results If you had direct relationship it does exist High Grade and highly significant between motivation and job satisfaction of workers. 72.5% are dissatisfied with the Labor activities carried out daily. 60% have UN Under Motivation level and 30% of A level suitable means or motivation.

Keywords: Motivation, needs for achievement, power and affiliation, Job Satisfaction. Job Satisfaction.

Introducción

El presente estudio de investigación denominado **"MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PACÍFICO SEGURO DE CHICLAYO, FEBRERO 2015"** tuvo su punto de inicio en el conocimiento del nivel de motivación de los trabajadores de Pacífico Seguro de Chiclayo, así como su Satisfacción Laboral, para luego determinar la relación existente entre estas dos variables.

La Motivación como fuerza impulsora en el trabajo es un elemento de gran importancia, cualquiera sea la actividad que desempeñemos, ocupa la mayor parte de nuestras vidas, por ello es necesario que estemos motivados, de modo tal que no se convierta en una actividad alienada y opresora; el estar motivados hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, como lo son la autorrealización, el sentirnos competentes y útiles y mantener nuestra autoestima.

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la organización, ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar su trabajo, que otro que no lo esté.

En la problemática de la empresa estudiada indica que no se observa niveles altos de motivación, por parte del personal para mejorar su trabajo, muchos de ellos, consideran que se encuentran sobre calificados para las labores que realizan, pero deciden seguir permaneciendo en la Institución a falta de mejores oportunidades laborales, consideran que no se están desarrollando dentro de la institución y esto genera que se realice un trabajo ineficiente, esperando sólo llegar a fin de mes, para recibir su remuneración.

En este sentido se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015?

En el estudio se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015.

La metodología de la investigación se ha basado en un estudio de tipo descriptivo tomando en cuenta un diseño correlacional considerando como muestra a los 40 trabajadores de Pacífico Seguro de la ciudad de Chiclayo a quienes se aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario.

Existe correlación significativa entre Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015.

Para procesar y recopilar la información del informe se determinó ciertas pautas con el esquema de tesis cuantitativo de la Universidad Señor de Sipán, que se dividió en cinco capítulos y cada uno se subdivide en ciertos puntos que se desenvuelven de acuerdo a su tema correspondiente.

En cuanto al contenido de la presente investigación se divide en seis capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo denominado Problema de Investigación se desarrolló la realidad del problema planteado en los ámbitos internacional, nacional y local; la formulación del problema se planteó para establecer los objetivos e hipótesis de la investigación; la delimitación, se describió la cobertura, los sujetos participantes, y el período de tiempo de la investigación; la justificación e importancia que describe por qué y para qué fue necesaria e importante la investigación; las limitaciones describe las dificultades y obstáculos que se encontraron en el proceso de búsqueda de la información; y los objetivos que proponen lo que se quiso lograr con el presente proyecto.

Por otro lado, para el segundo capítulo referente al Marco Teórico, se presentan los antecedentes de estudios que fueron síntesis de investigaciones importantes referente a las variables; el estado del arte que fueron investigaciones novedosas de diversos autores referente a las variables de estudio; las bases teórico científicas fueron aportes de

científicos que permitieron un enjuiciamiento critico de parte del autor de la investigación, en relación a las variables, y por último la terminología donde se definieron conceptos de las variables de la investigación.

En el tercer capítulo referente al Marco Metodológico, estuvieron los puntos concernientes a tipo, diseño de la investigación, población y muestra de estudio, hipótesis; la Operacionalización que indican las variables, dimensiones, indicadores, y los instrumentos utilizados para obtener la información; métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos explica los métodos que se utilizaron en el recojo de información; análisis estadístico describe como se organizó la información obtenida, y los criterios éticos y de rigor científico que explican las acciones y estrategias que se realizaron para garantizarlos.
En el cuarto capítulo, análisis e interpretación de los resultados mostrados en tablas y gráficos, describió el procesamiento de la información en tablas y gráficos; y la discusión de los resultados que fue la evaluación de los procesos empleados y alcances significativos de la investigación.

Para el quinto capítulo se consideran las conclusiones que se redactaron y detallaron de acuerdo a los objetivos planteados; y las recomendaciones que fueron aportes y medidas del investigador para solucionar el problema que se investigó.

Para finalizar se presentaron las referencias bibliográficas, donde se detallaron la lista de investigaciones, de diversos autores, de libros y de páginas web utilizadas para el desarrollo del proyecto; y los anexos.

CAPITULO I:

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

En los tiempos actuales, sabemos que las organizaciones en todo el mundo, consideran al recurso humano como el activo más importante para alcanzar sus metas y objetivos. Es el encargado de llevar a cabo los avances, logros y errores de las organizaciones, por lo tanto, no resulta exagerado afirmar que constituyen el capital más preciado.

Una de las grandes preocupaciones de las empresas es motivar y recompensar a los trabajadores, pues ésta ejerce una influencia directa en la satisfacción laboral y que muchas veces se ve reflejada en los resultados organizacionales.

Siendo trabajador de Pacífico Seguro de Chiclayo, he podido observar directamente que se presentan serias dificultades en el desarrollo del trabajo, quizás como cualquier institución estatal o privada de nuestro país, sin embargo, una de las dificultades más notorias es que no existe una buena comunicación entre los jefes y los trabajadores, lo cual genera que de cierto modo, se distorsionen las órdenes impartidas por los directivos, impidiéndose de esta manera que el mensaje transmitido sobre los criterios que deben ser tomados para la realización del trabajo, no llegue de manera clara a los empleados, al no tener el mensaje claro, los trabajadores tampoco saben, lo que deben hacer y esta situación termina desmotivándolos.

Se percibe que no existe un verdadero trabajo en equipo, por lo que el cumplimiento de las metas organizacionales, se logra como resultado del esfuerzo sólo de algunos trabajadores, generando esta situación malestar y conflictos entre ellos. En consecuencia, no hay disposición por parte de los trabajadores de llevar a cabo un trabajo de calidad, ellos consideran que no hay un reconocimiento a la labor de quien pone un mayor esfuerzo a sus labores, más aún, quien se esfuerza menos, en ocasiones resulta recibir inmerecidas consideraciones por parte de los jefes, generando malestar entre sus compañeros.

Por consiguiente, no se observa niveles altos de motivación, por parte del personal para mejorar su trabajo, muchos de ellos, consideran que se encuentran sobre calificados para las labores que realizan, pero deciden seguir permaneciendo en la Institución a falta de mejores oportunidades laborales, consideran que no se están desarrollando dentro de la institución y esto genera que se realice un trabajo ineficiente, esperando sólo llegar a fin de mes, para recibir su remuneración.

Es por ello, que buscando entender dicha problemática, se realizó el presente estudio de investigación, para determinar el grado de relación que existe entre Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguro de Chiclayo.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015?

1.3. Delimitación de la Investigación

Los trabajadores de Pacífico Seguro de la Ciudad de Chiclayo.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El propósito y objetivo general de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la Motivación en relación con la satisfacción laboral en Pacífico Seguro de Chiclayo. Además de proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Arbaiza (2010) señaló que las organizaciones deben preocuparse porque sus empleados 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 importante para una organización conocer el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores y realizar un análisis de sus resultados, pudiendo utilizar la presente investigación como guía.

El recurso humano es el principal componente de la organización, un personal motivado es de mucha importancia, para el logro de metas de la empresa. Por eso, los gerentes o jefes deben de considerarlos y aprovecharlos, alcanzando su máxima satisfacción y motivación en el trabajo, asegurando así la ejecución óptima de sus tareas.

El presente trabajo de investigación se torna muy importante para nosotros como institución, pues trabajamos diariamente con personas y si nosotros no estamos motivados, difícilmente brindaremos un buen servicio, y en consecuencia nos encontraremos insatisfechos laboralmente.

En ese sentido, existe una necesidad de encontrar qué factores son efectivos para lograr la motivación de los trabajadores, aparte del incentivo de tipo económico.

De allí la importancia del rol de los directivos en encontrar las formas de motivar al personal bajo su cargo para lograr que alcance un mejor nivel de Satisfacción Laboral en los factores como: Beneficios laborales, Políticas administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

Se considera que este trabajo es conveniente porque constituye un aporte para Pacífico Seguro de Chiclayo, a través del cual se tomarán decisiones, tendientes a mejorar la Motivación y la Satisfacción Laboral en beneficio de la institución, y para otras sedes a nivel nacional.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Indisponibilidad de tiempo de la población en estudio por cuestiones de laborales. La aplicación de los instrumentos se tuvo que hacer al finalizar sus labores.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015.

Objetivos específicos

1. Determinar los niveles de motivación de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015.

2. Determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015.

3. Establecer la relación que existe entre motivación laboral con los factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento del personal y social, y beneficios económicos de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Gonzales (2011) en su trabajo de investigación titulado: Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva en Cuba, presenta un estudio de Motivación, el cual ofreció elementos significativos para los planes de acción a desarrollar por esta empresa productiva. En relación con la percepción de los trabajadores sobre sus principales necesidades, se planteó que los factores de motivación en el contexto laboral de esa empresa son el salario, las condiciones adecuadas de locales de trabajo y del comedor, la alimentación, los medios de protección, la transportación, las posibilidades de acceder a vivienda, el disponer de la información necesaria, las posibilidades de promoción y la organización de la producción, las cuales están asociadas a la satisfacción de necesidades básicas.

El resultado concluye que los mecanismos de bienestar laboral están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización y actualización de potencialidades de los trabajadores, tales como adquisición de conocimientos novedosos, aplicación práctica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas.

COMENTARIO:

El estudio de motivación ofreció elementos significativos para los planes de acción que la empresa puede tomar para atender las necesidades superiores, pero sin dejar de atender las necesidades básicas. Se puede analizar que las situaciones motivacionales externas influyen en los niveles de satisfacción laboral de los mencionados trabajadores cubanos. Otro aspecto muy importante que resaltar en este estudio es la comunicación que se debe dar en toda institución entre las autoridades o jefes y sus subordinados, los jefes deben atender de forma individualizada al conjunto de necesidades que presenta cada uno de los trabajadores. Además cada empresa debe buscar las técnicas para mejorar la motivación de los trabajadores tomando en cuenta la cultura organizacional de la empresa.

Cuaya (2007). Realizó un estudio titulado: Motivación y Satisfacción Laboral en la Presidencia Municipal de San Andrés Cholula – México. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Trabajó con una muestra de 91 trabajadores. Durante la investigación se

buscó analizar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral y conocer cómo influyen estos aspectos en las intenciones de rotación de las personas que laboran en el municipio de San Andrés Cholula. Las conclusiones a las que llegó fueron: Existe relación positiva entre motivación y satisfacción laboral. Además se relaciona la motivación intrínseca y extrínseca. La motivación general engloba aspectos que se relacionan con el que las personas crean que su trabajo es un medio para realizar proyectos, así como para adquirir conocimiento. También se relaciona con el hecho de que trabajan por el placer de poder controlar lo que hacen y conseguir lo que desean, además de que obtienen una sensación agradable al realizarlo y al mismo tiempo se superan. Concluyó también que el dinero puede ser un motivador importante, pero no es lo único que mantiene a las personas motivadas y satisfechas con su trabajo.

COMENTARIO:

Se puede opinar en este estudio que la motivación en cualquiera de sus manifestaciones refleja relación directa hacia la satisfacción en los trabajadores. Y vemos como este personal proyecta su vida, partiendo de su institución como recurso de apoyo en sus logros personales. Como se puede apreciar, esta investigación se basó en la Teoría de los dos factores de Herzberg, y trató de determinar qué tipo de motivación tenían los trabajadores, no logrando establecer una clara diferencia respecto del tipo de motivación intrínseca o extrínseca que presenta el personal. Con respecto a la Satisfacción laboral, los resultados indicaron que la gente no estaba satisfecha, ni insatisfecha con los aspectos tomados en el análisis, por lo que se podría pensar que no se consideraron otros aspectos que hubieran podido generar resultados diferentes.

Hernández (2006). Realizó una tesis para optar el Grado de Maestro con especialidad en Administración, titulado: La Motivación y Satisfacción Laboral del personal docente del CONALEP, México. En este trabajo se estudiaron los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de mayor incidencia en la motivación de los docentes de nivel medio superior de una institución educativa, a través de un cuestionario de evaluación de la motivación, el cual fue aplicado a los docentes del Colegio. Como factores internos se tomaron en cuenta

el estado emocional, sentimientos de logro, autoestima en el trabajo, realización personal y motivación afiliativa.

En los factores extrínsecos se consideraron las condiciones laborales, supervisión, relación con los compañeros de trabajo y salario. Se concluye que los docentes necesitan apoyo motivacional para lograr mayor nivel de satisfacción laboral.

COMENTARIO:

Se puede opinar que en este trabajo, los resultados del instrumento de motivación aplicado a los docentes, han sido de utilidad para estudiar los factores de mayor incidencia en la posible desmotivación e insatisfacción laboral de los docentes del plantel, a partir de lo cual el trabajo ha efectuado recomendaciones orientadas a la mejora del ambiente laboral, supervisión, identificación y compromiso con la organización, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, futuro profesional y recompensas. En los estudios correlaciónales como este caso, ya se toman en cuenta aspectos más profundos del campo organizacional, como por ejemplo el talento humano y el comportamiento del personal en la institución. Aspectos psicológicos y una estabilidad emocional son imprescindibles para lograr niveles buenos de motivación y por ende en la satisfacción laboral.

Antecedentes nacionales

Vásquez (2007). Realizó una investigación titulada: "Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 – Lima". Se planteó como objetivo correlacionar ambas variables, para ello trabajó con una muestra de 52 enfermeras, aplicando como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario de Palma. El propósito de esta investigación fue proporcionar información válida que permita al personal de Enfermería elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación e indicadores para la evaluación y así contribuir a mejorar la calidad de atención.

El trabajo menciona que existen tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud, el nivel individual, el nivel institucional y las influencias más generales de los clientes y culturales. Los resultados más importantes fueron: El 48% de las enfermeras presentan motivación media. En cuanto la satisfacción un

53.8% presentan nivel media, destacando los factores desempeño de tareas, relación con la autoridad, beneficios laborales y remunerativos.

COMENTARIO:

La motivación y satisfacción laboral se refleja en toda institución, ya sea en el rubro empresarial y como en este caso en salud, pues la actividad física y mental se torna importante en las interacciones entre persona e institución. Este último, genera los recursos para que el personal mantenga niveles motivacionales positivos y de satisfacción en el propio desempeño de sus funciones. Existen algunas limitaciones porque las condiciones del estudio sólo pueden ser generalizadas a los servicios con similares características en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Aquí también se observa la importancia de que quienes dirigen las instituciones conozcan el comportamiento organizacional de las mismas.

2.2. Base teórica científicas

2.2.1. Motivación

Palma (2006) con respecto a motivación general, manifiesta que ésta se refiere al motor que impulsa a un individuo a actuar y comportarse de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. A mayor motivación, mayor dirección y decisión para ejecutar las acciones.

Behrensen (2006) indica que un deseo que es capaz de estimular a las personas a actuar de diferente manera con el objeto de satisfacer sus necesidades socio – sicológicas tales como: Retroalimentación, sentimiento de pertenencia, apertura, honestidad, credibilidad, confianza, justicia, consideración, responsabilidad y participación. Seguido de estas necesidades surgen las de carácter intelectual: realización, tareas variadas e interesantes y retos. Existen otras necesidades de carácter material y otras referidas a la calidad del espacio físico, variando de persona a persona, que acarrean diversos patrones de comportamiento. Cabe destacar que las necesidades no sólo varían de persona a persona, sino que las de una misma persona pueden diferir con el tiempo.

Castel (2004) manifiesta que la motivación es un estado emocional primario, el proceso psicobiológico responsable del desencadenamiento, el mantenimiento y el cese de un comportamiento, así como del valor apetitivo o aversivo conferido a los elementos del medio sobre los cuales se ejerce este comportamiento.

Wales y Sanger (2001) (38) Al conjunto de factores que impulsan a una persona a querer hacer algo o a alcanzar una meta. En el proceso motivacional la tensión producida por la percepción de una carencia mueve a la persona a un comportamiento de búsqueda y esfuerzo por logros concretos que satisfagan tal necesidad y reduzcan la tensión.

Para Bruno (1997) la motivación es el conjunto de motivos que intervienen en un acto electivo. Según su origen, los motivos pueden ser de carácter fisiológico e innatos (hambre, sueño,) o sociales. Estos últimos se adquieren durante la socialización, formándose en función de las relaciones interpersonales, los valores, las normas y las instituciones sociales.

2.2.1.1. Teorías sobre motivación laboral

A. LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Para Herzberg la motivación para trabajar depende de dos factores: Los Factores higiénicos. Describen las condiciones tanto físicas como ambientales que rodean al empleado en su trabajo, por lo tanto se refiere a temas tales como el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Los factores higiénicos tienen limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión “higiene” refleja precisamente su carácter preventivo e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero si son precarios provocan insatisfacción, por los que se les llama factores de insatisfacción.

Los factores higiénicos específicamente comprenden:

Condiciones de trabajo y bienestar.

Políticas de organización y administración.

Relaciones con el supervisor.

Competencia técnica del supervisor.

Salario y remuneración.

Seguridad en el puesto.

Relaciones con los colegas.

Los Factores motivacionales. Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas. Si los factores motivacionales son óptimos, comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo, lográndose con esto que se eleve la satisfacción, por el contrario, si no son óptimos, provocan la ausencia de satisfacción.

Los factores motivacionales específicamente comprenden:

Delegación de responsabilidad.

Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.

Posibilidades de promoción.

Utilización plena de las habilidades personales.

Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos.

Simplificación del puesto (por quién lo desempeña).

Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

En esencia la teoría de los factores afirma que: La satisfacción de los empleados en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto, estos son los llamados factores motivacionales. La insatisfacción de los empleados en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto, o sea de los llamados factores higiénicos.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores que provocan la satisfacción profesional no son los mismos que los factores responsables de la insatisfacción profesional. Es así como en su teoría se describe que lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional, y por lo mismo, lo opuesto a la insatisfacción profesional, es carecer de insatisfacción, y no es la satisfacción. Para que haya motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas, que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto.

B. LA TEORÍA DE MOTIVACIÓN DE VROOM

La teoría de motivación de Víctor H. Vroom (1964)(36) Brinda explicaciones ampliamente aceptadas acerca de la motivación, reconoce la importancia de las diversas necesidades y motivaciones individuales que tiene cada empleado. De acuerdo con Vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan su motivación para producir:

Objetivos personales: Esta es la fuerza del deseo para alcanzar objetivos que pueden ser por ejemplo dinero, seguridad en el puesto, aceptación social, etc. Dependiendo de la persona se dan otras combinaciones de objetivos que pueden tratar de satisfacerse.

Relación percibida entre logro de los objetivos y alta productividad: Si un trabajador tiene como objetivo importante tener un salario elevado y trabaja con base en la remuneración por el volumen de producción, tendrá entonces una fuerte motivación para producir más. Pero si para el trabajador es más importante su necesidad de ser aceptado socialmente por los otros miembros del grupo tendrá una productividad inferior, ya que producir más puede costarle el rechazo del grupo.

Percepción de su capacidad de influir sobre su productividad: Esto quiere decir que si el empleado cree que aunque realice un gran esfuerzo en su trabajo no se obtendrán efectos sobre la productividad, tenderá a no esforzarse mucho. Para explicar la motivación para

producir, Vroom propone un modelo que se basa en objetivos intermedios y progresivos que conducen a un objetivo final. Según este modelo, la motivación es un proceso que gobierna alternativas entre comportamientos, de manera que cuando el trabajador persigue un resultado intermedio (productividad elevada, por ejemplo), busca los medios para alcanzar resultados finales, entre los cuales se encuentran el dinero, beneficios sociales, apoyo del supervisor, promoción o aceptación del grupo.

C. TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

Una de las teorías más conocidas sobre motivación es la desarrollada por el psicólogo Abraham Maslow, a partir de observaciones clínicas (1943). Este autor propone que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal. Así:

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo o necesidades fisiológicas (comer, beber, dormir,...), laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas que permitiesen sobrevivir. El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad. En el aspecto laboral afectaría a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social, salario superior al mínimo, libertad sindical.

Los siguientes niveles constituyen las necesidades superiores, que abarcan en orden creciente las necesidades sociales (vinculación, cariño, amistad, etc.), y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, la supervisión constructiva.

El cuarto corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo, sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones, reconocimiento de la labor realizada y del estatus.

El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente supone la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad.

Cuando una de estas necesidades no se encuentra plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive. No entra en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior.

La implicación práctica más evidente de estos postulados es que habrá que saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra una persona para motivarla eficazmente dentro de la organización, además de reconocer que las necesidades de un empleado pueden diferir de las de otro.

D. LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE LAWLER (1988)

La teoría de las expectativas, ayuda a explicar por qué muchos empleados no están motivados en sus trabajos y simplemente hacen lo mínimo necesario para mantenerse, por lo que se debe dar importancia al diseño de los tipos de recompensas, basados en las necesidades individuales del empleado, y no caer en el error de que todos los empleados quieren lo mismo, en consecuencia pasan por alto los efectos de la diferencia de las recompensas de la motivación. Esta Teoría fue realizada por Lawler III (20) el encontró fuertes evidencias de que el dinero puede motivar el desempeño y otros tipos de comportamientos, como compañerismo y dedicación a la organización. Aunque esta teoría nos describe un resultado un tanto obvio, cabe mencionar que el estudio de Lawler III encontró que el dinero ha presentado poco poder motivacional ya que este tiene una aplicación incorrecta en la mayoría de las organizaciones.

En muchas organizaciones, la relación entre dinero y desempeño no es consistente debido a varias razones, las cuales son:

El lapso de tiempo que transcurre entre el desempeño y el incentivo salarial correspondiente: La debilidad del incentivo y la tardanza para recibirlo dan la falsa impresión de que las ganancias de las personas son independientes de su desempeño.

Las evaluaciones del desempeño no conducen a diferencias salariales: Ya que a los gerentes y evaluadores no les gusta confrontarse con las personas de bajo desempeño que no están dispuestas a no recibir ningún incentivo salarial o a recibir un incentivo salarial menor que sus colegas que tienen un mejor desempeño. De esta manera, tienden a mantener un salario medio y acaban sin recompensar el excelente desempeño y provocan una relación incongruente entre dinero y desempeño.

La política de remuneración de las organizaciones: Que por lo general es “pareja” sin distinción del buen o mal desempeño.

El prejuicio generado por la antigua teoría de las relaciones humanas respecto al salario: Esto quiere decir que existe aún el prejuicio que parece transformar el dinero en algo vil y sórdido, cuando en realidad, es una de las principales razones que llevan a las personas a trabajar en una organización. Lawler III concluye primero, que las personas desean el dinero porque les permite no sólo la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también la satisfacción de las necesidades sociales, de estima y de autorrealización. El dinero es un medio y no un fin en sí mismo. Y segundo, si las personas perciben y creen que su desempeño es un factor importante y necesario para obtener más dinero, ciertamente se desempeñan mejor. Por lo tanto, sólo se necesitaría establecer en la organización ese tipo de percepción.

E. TEORÍA DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

A través de la propuesta desarrollada por Richard Hackman y Grez Oldham se indica que los empleados estarán más motivados y más satisfechos con su trabajo si está constituido por determinadas características esenciales, en las que se incluyen:

Variedad en la cualificación, relacionado con el grado en que un trabajo requiere que una persona haga cosas distintas y utilice diversas cualidades, habilidades y talentos.

Identidad de la tarea, es decir, el grado en que la persona puede hacer el trabajo de principio a fin con un resultado visible.

Relevancia de la tarea, en cuanto al grado en que el trabajo tiene un impacto significativo sobre los demás, tanto dentro como fuera de la organización.

Autonomía, lo que implica libertad, independencia y discreción que el empleado ha de tener en áreas tales como la programación del trabajo, la toma de decisiones o la decisión de cómo realizar el trabajo.

Retroalimentación, en relación con el grado en que el trabajo ofrecerá al empleado una información clara y directa sobre su rendimiento y resultados.

Las características descritas impactan tanto en la significatividad del trabajo, el nivel de responsabilidad que percibe y la conciencia que tiene de los resultados de su trabajo. De esta manera, si un trabajo permite experimentar los tres estados mencionados, genera recompensas internas que mantienen la motivación, pues obtiene un trabajo en el que puede aprender (conciencia de los resultados), en que sabe que ha realizado bien su trabajo (responsabilidad) y que puede apreciar (significatividad). Lo anterior deriva en ciertos resultados que son beneficiosos para la empresa: Rendimiento de alta calidad, mayor satisfacción del trabajador y menor ausentismo y rotación de los trabajadores. De este modo, los trabajos deben diseñarse teniendo en cuenta las características que los empleados consideran gratificantes y motivadoras.

De lo anterior, se obtiene que los gerentes deban ser capaces de reconocer que al otorgar tareas más desafiantes y de mayor responsabilidad, logran no sólo profesionales más capacitados, sino que más motivados a cumplir con las metas y objetivos organizacionales.

La motivación, provocada por el desarrollo profesional presenta tres aspectos:

Resistencia profesional o grado en que las personas son capaces de hacer frente a los problemas que afectan a su trabajo. Las personas con alta resistencia profesional son capaces de superar los obstáculos de su entorno laboral y adaptarse a los acontecimientos, son capaces de desarrollar nuevos modos de utilizar sus habilidades para enfrentar los problemas y los sucesos inesperados.

F. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN DE MCCLELLAND

Para McClelland, Atkinson, Clark y Lowell (1953) (22), la base de la motivación no está en un impulso, sino en el restablecimiento de un cambio en la situación afectiva actual. No es la satisfacción de una necesidad biológica lo que determina nuestro comportamiento inicial, porque dicha satisfacción no es suficiente como activador del comportamiento. Lo que da dirección a la conducta es la búsqueda de la confirmación de si se ha dado o no un cambio efectivo. En cuanto se inicia dicha conducta, se establece una secuencia conductual que implica ir hacia o alejarse de una situación.

Ahora bien, todas las tendencias de evitación y acercamiento son aprendidas. El sujeto aprende a acercarse cuando determinada clave desencadena una anticipación de que se dará un efecto positivo en la situación anunciada por la clave y lo contrario sucede en la evitación. Lo importante de esta teoría, respecto a las necesidades sociales, es que concede un lugar fundamental a las relaciones con otros, y de allí que sus autores desarrollen un sistema de medición de las necesidades de logro y afiliación, necesidades que, dependen para su satisfacción del contacto con otros y, según McClelland, de los estímulos recibidos en edad temprana.

McClelland (23) sostiene que la motivación es el resultado de una asociación afectiva que se manifiesta como conducta intencionista, determinada por la vinculación previa de señales, el placer y el dolor, asegura que las motivaciones sociales son las asociaciones de pensamiento, matizados afectivamente alrededor de metas sociales relevantes, lo que repercute directamente en la actuación del individuo y en las acciones derivadas de esa conducta. McClelland(24), señala que existen tres variantes, las cuales denomina: Motivación al logro, motivación al poder y motivación a la afiliación, en tal sentido, depende del tipo de motivación que guíe la conducta del sujeto y su fuerza, indicaría en un momento determinado su rendimiento en una organización, y que podría ser medido a través de evaluación de desempeño.

David McClelland, Atkinson, Clark y Lowell (1953) (25), centraron sus investigaciones en determinar los tipos de motivadores y la relación de ésta con el término necesidad, entre las variables necesidades humanas existen tres categorías que se refieren a la vida social del hombre. La existencia de esas tres necesidades es capaz de explicar un amplio sector del comportamiento social de las personas. Entre los motivos más significativos identificados por esta teoría están:

Necesidad de logro. El motivo de logro es el impulso de superación en relación a un criterio de excelencia establecido. David McClelland y John Atkinson, quienes han estudiado la naturaleza del motivo de logro durante las últimas cuatro décadas definen la necesidad de logro como “El éxito en la competición con un criterio de excelencia”. Es un interés por la excelencia y el éxito. Para algunas personas existen metas lo suficientemente valiosas para que desarrollen comportamientos que les permiten sobresalir en lo que se han propuesto. Esta necesidad de logro, tan valorada en nuestra sociedad occidental, se

manifiesta de diferentes maneras en las distintas etapas de la vida de una persona: en la competencia deportiva, académica, etc., en fin, en el valor que se atribuye a toda persona que alcanza el éxito (Bourne y Ekstrand, 1973).

Evidenciado a través del comportamiento que se caracteriza por la búsqueda de metas a mediano plazo, por el deseo de inventar, innovar, hacer o crear algo excepcional, con la finalidad de obtener cierto nivel de excelencia, de aventajar a los demás. No obstante, sólo se produce un comportamiento orientado al logro cuando existe un grado medio de dificultad o de probabilidad de obtener éxito en lo que se emprende.

Necesidad de afiliación. En un principio se definía el motivo de afiliación como "el establecimiento, mantenimiento o recuperación de una relación afectiva con otra persona o personas" (Atkinson, otros, 1954)

Hoy surge una distinta conceptualización que incluye los aspectos positivos (la necesidad de estar en relaciones cálidas, íntimas y positivas) como los aspecto negativos (la necesidad ansiosa de establecer, mantener y recuperar la relaciones interpersonales). Es el interés por mantener o establecer relaciones interpersonales cálidas. Tendencia de los seres humanos de asociarse con otros, a buscar contacto social esporádico o permanente, y a formar grupos en la actualidad se le conoce como necesidad de afiliación. La necesidad de afiliación se expresa mediante comportamientos, tales como la búsqueda de amistades, el desarrollo del trabajo en grupo, mantener y restaurar relaciones interpersonales, evitar molestar a otros y la búsqueda de aprobación de los demás.

Necesidad de poder. El motivo de poder se define como el deseo de hacer que el mundo material y social se ajuste a la imagen o plan de uno ofreció la siguiente definición formal del motivo de poder: La necesidad de tener "impacto, control o influencia sobre otra persona, grupo o el mundo en general". El impacto permite iniciar y establecer el poder, el control ayuda a mantener el poder y la influencia permite extender o recuperar el poder. Estos aspectos del poder muchas veces giran alrededor de necesidades de dominancia, reputación, status y posición. Se manifiesta mediante los deseos o las acciones que buscan ejercer un dominio, una autoridad, control o influencia, no sólo sobre otras personas o grupos, sino también sobre los diversos medios que permiten adquirir o mantener el control, es decir, obtener el poder. Para la presente investigación nos

basaremos en los planteamientos teóricos de Davis McClelland, quien concibe la motivación a partir de las necesidades de logro, poder y afiliación.

2.2.2. La satisfacción laboral

Una de las variables que es de mucha importancia en el ámbito organizacional es Satisfacción Laboral, la misma que se encuentra diversas definiciones por investigadores que a continuación se detalla:

Uno de los primeros intentos por investigar y definir qué es la satisfacción laboral se dio en la década de los treinta, cuando Hoppock publicó una investigación que analizaba en profundidad la satisfacción laboral. Mediante sus hallazgos, postuló que existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, mencionando algunos como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. (Hoppock, 1935, en Parra y Paravic, 2002)

Posteriormente, Herzberg planteó el concepto de "enriquecimiento del puesto", implicando que los sujetos se sentirían satisfechos si se desempeñaban en trabajos que les permitieran desarrollarse mental y psicológicamente, así como experimentar mayor responsabilidad. Como consecuencia de ello, en la década de los sesenta y setenta se popularizó rápidamente un método de mejora del trabajo, consistente en su enriquecimiento con la esperanza de mejorar, tanto la moral como el desempeño de los individuos. (Herzberg, 1959, en Parra y Paravic, 2002)

Otro autor que se involucró en el concepto de satisfacción laboral fue Locke, con dos trabajos clásicos e influyentes sobre el tema. En 1969, postuló la satisfacción laboral como el "estado emocional agradable que resulta de la evaluación del propio trabajo como el logro de o un facilitador de los valores del trabajo" (Locke, 1969, en Weiss, 2002, p.174).

Pareciera ser que en el esfuerzo por definir el concepto de satisfacción laboral, se entrecruzan definiciones que la exhiben como una reacción afectiva o emocional, mientras otras prefieren describirla como una actitud. Ambas definiciones no parecen generar inconsistencias en la literatura. Esto porque, si recordamos el modelo clásico de definición de actitud, es decir, el modelo tridimensional de Rosenberg y Hovland (1960) (34), la actitud es un constructo complejo que consta de tres categorías de respuesta: cognitiva,

afectiva y conductual (Fletcher, Haynes y Miller, 2005) (11) No obstante, considerar afecto y actitud como un mismo concepto hace difícil entender que son constructos separados y diferentes, y simplemente lleva a confusiones en su comprensión.

Ampliando entonces la concepción de satisfacción laboral como una actitud, se puede postular que "la satisfacción laboral es de hecho, una actitud, como actitud es definida y operacionalizada en la psicología social básica. Sin embargo, una actitud no es una reacción afectiva. Una actitud es una evaluación o juicio evaluativo hecho con respecto a un objeto actitudinal, y evaluación no es un sinónimo de afecto". (Weiss, 2002, p.175)

Siguiendo tal afirmación, podemos observar que la consideración de la satisfacción laboral como una actitud ha encontrado apoyo entre los investigadores, quienes postulan que la propiedad fundamental y esencial de la actitud es la evaluación. Las actitudes serían evaluaciones de objetos que van a lo largo de un continuo que viaja desde lo positivo a lo negativo. Cuando ubicamos un objeto en una escala de evaluación, dicha evaluación es nuestra actitud (Weiss, 2002).

Para clarificar aún más entonces, a que nos referimos con satisfacción laboral, Weiss (2002) menciona que cuando se mide satisfacción laboral, se pide a los individuos que ubiquen el objeto actitudinal (el trabajo, por ejemplo) en una escala de evaluación. Si bien podría parecer que nos estamos acercando a los estados afectivos, sigue siendo la evaluación lo central en dicha medición. Es así que se puede definir la satisfacción como "un juicio evaluativo, positivo o negativo, que uno realiza sobre su trabajo o situación laboral". El trabajo es mucho más que las actividades obvias de cada puesto. Considera también las relaciones con compañeros, supervisores, jefes, obedecer reglas, cumplir criterios de desempeño, etc.

La evaluación que realiza un empleado de su satisfacción, o insatisfacción, es en sí la suma de diversos elementos, (Robbins, 2004).

Palma, S. (1999), define la Satisfacción Laboral como la actitud del trabajador hacía su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y desempeño de tareas. Las

investigaciones sobre el tema, ofrecen explicaciones a partir de factores; así también han tratado de buscar su relación con otros procesos psicológicos, quedando clara la relación entre Satisfacción Laboral y Satisfactores Intrínsecos, Herzberger, Mausner y Snyderman (1959) y que el grado de Satisfacción Laboral guarda cierta relación con comportamiento de asistencia al trabajo en interacción con otras variables, Vroom (1964).

2.2.2.1. Teorías sobre la satisfacción laboral

A. TEORÍA DE LA DISCREPANCIA

La teoría de la discrepancia fue elaborada por Locke (1976) (19), parte del planeamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de esa persona.

En este sentido, Locke (1976), argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas por Locke como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. (19)

Locke (1976), señala que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto cumple o permita el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades de la persona.

B. TEORÍA DE LA REFERENCIA SOCIAL

Hulen, (1996), se basa en que los empleados toman como un marco de referencia para evaluar su trabajo y las normas y valores de un grupo y las características socio – económicas de la comunidad en la que labora, son estas influencias en las que se realizan apreciaciones laborales que determinaran el grado de satisfacción.

C. TEORÍA DE LOS EVENTOS SITUACIONALES

Quarstein, Macafee & Glassman (1992), intentan responder a las tres preguntas. Estas son ¿Por qué algunos empleados, aun ocupando puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de

trabajo) indican que tienen una situación laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables?

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden ser pre – evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación.Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las propuestas emocionales ante la situación con la que se encuentre la persona en su organización.

D. TEORÍA DEL AJUSTE EN EL TRABAJO

Está teoría fue desarrollada por Davis, Englad y Lofquist, 1964; Davis, Lofquist, 1968; Davis, 2003 Este modelo ha sido modificado como una de las teorías más completas del cumplimiento. Está teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajustes en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Davis señala que hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes serían:

Las destrezas y habilidades personales.

Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.

La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.

Las necesidades y los valores de la persona.

Los refuerzos ocupacionales.

La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

E. MODELO DINÁMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Este modelo fue elaborado por Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurt y Ulich (1975). Para Bussing (1991) la situación laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y si situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interpretación y, por lo tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. Las seis formas de satisfacción laboral resultados son las siguientes:

1. La satisfacción laboral progresiva: El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez, mayores de satisfacción.

2. La satisfacción laboral estabilizada: El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
3. La satisfacción laboral resignada: El individuo reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. La satisfacción laboral constructiva: El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.

La satisfacción laboral fija: El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas. La pseudo – satisfacción laboral: El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionarlos manteniendo su nivel de aspiraciones.

F. MODELO DE LOS FACTORES PROPUESTO POR PALMA

Sonia Palma generó siete factores basados en una escala validada denominada Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), descritos a continuación:

1. Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: La ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral, tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

2. Beneficios laborales y remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

3. Políticas administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas.

Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes, tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.

4. Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de

las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. La conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

5. Relaciones interpersonales

Se refiere a la interacción del personal al interior del centro de trabajo, y del personal con los clientes. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva, no sólo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero, cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo, cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.

Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.

Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.

Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.

No existen discusiones personales.

Los conflictos se resuelven equitativamente.

El liderazgo es compartido.

Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

6. Realización personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.

Ser auténtica.

Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.

Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.

Reconocer sus equivocaciones.

Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.

Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.

Mantener la cultura del diálogo.

7. Desempeño de tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Por lo tanto, en el desempeño del trabajo, no sólo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. Para fines de la presente investigación nos basaremos en el Modelo de Sonia Palma, quien considera los siete factores descritos para medir la Satisfacción Laboral.

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

El tema de la Satisfacción Laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y además, por los siguientes motivos:

Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

Además, la Satisfacción Laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales" (Palma, 1999, p.24). [28]

Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adoptarán una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos. Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral, a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento."...subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio" (Peiró, 1996, p.344)

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes.

2.3. Definición de la terminología

Motivación

La Motivación comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar de cierta forma y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa. Así mismo, comprende los procesos organizacionales que influyen tanto en los motivos de un trabajador como en los de una empresa, con el fin de que vayan encaminados hacia una misma dirección.

Satisfacción laboral

Palma, S. (1999), Define la Satisfacción Laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y desempeño de tareas.

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Es un estudio de tipo Descriptivo, porque describe fenómenos, situaciones y eventos. Busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos, es decir, rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Es de Diseño Correlacional, debido a que su propósito es "...evaluar la relación que existe entre dos o más categorías o variables (en un contexto particular)" (Hernández, Fernández Y Baptista 2003, p.21.). En este caso particular, Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguro Chiclayo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La contrastación de las hipótesis se realizó sobre los resultados del grado de relación entre las variables materia de estudio.

3.2. Población y Muestra

"La población es un conjunto de elementos que presentan una característica común" (Cadenas 1974). En ese sentido, dicha población estuvo formada por la totalidad de los trabajadores de Pacífico Seguro de Chiclayo, es decir 40 trabajadores.

El tipo de muestreo empleado es de tipo intencional u opinático, ya que ésta se utiliza en poblaciones homogéneas y cuando el investigador conoce bien la población y con un buen criterio, decide qué unidades de observación integrarán la muestra.

3.3. Hipótesis

Existe correlación significativa entre Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros de Chiclayo, febrero del 2015.

3.4. Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES			ESCALA	INSTRUMENTO
Motivación	Emocional	- Necesidad de logro. - Necesidad de poder. - Necesidad de Afiliación.			Ordinal	Escala de Motivación Laboral de R. Steers y D. Braunstein
Satisfacción Labora	Organizacional	- Significación de la tarea - Condiciones de trabajo - Reconocimiento Personal /o S y - Beneficios Económicos.			Ordinal	Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método será el deductivo-cuantitativo, porque se partió de lo general a lo específico, teniendo como base conocimientos y experiencias existentes (Hernández et al, 2010).

Se utilizó dos técnicas de recolección de datos: La primera consistió en la observación regulada, desde el mismo lugar donde acontecieron los hechos. Esta técnica se aplica, ya que se trata de un procedimiento formalizado para recopilar datos que conlleven a comprobar la hipótesis de investigación.

En la segunda se utilizó los ***instrumentos*** de evaluación consistentes en dos Pruebas Psicométricas validadas y estandarizadas para su uso en el Perú, siendo la Escala de Motivación Laboral y la Escala de Opiniones - Satisfacción Laboral (SL-SPC) ambas pruebas de Sonia Palma.

La Escala de Motivación Laboral

Basada en los planteamientos teóricos de David McClelland, está diseñada con la técnica de Likert; contiene 15 ítems. Tiene como finalidad medir las necesidades de logro, poder y afiliación, dichas puntuaciones permiten obtener las *necesidades predominantes;* asimismo, la suma de éstas concluyen en *el nivel de motivación general*, todas las respuestas, se evalúan desde su puesto actual.

Se validó el instrumento a través de la diferencia de medias de dos grupos. Así mismo, a través del análisis discriminante efectuado, mediante la Lambda de Wilks, la cual tomó un valor de 0,959 ($p<=0,05$), con un nivel de predicción de 61,20%; se pudo demostrar la validez de la prueba.

El análisis de la fiabilidad del instrumento se realizó mediante el α de Cronbach de consistencia interna. La fiabilidad mediante Cronbach, se basa en la longitud de la escala; por lo tanto a mayor longitud, mayor índice de consistencia interna. Los resultados de fiabilidad obtenidos en esta escala se basan en las respuestas dadas por empresarios (N=80) y funcionarios (N=103).

Escala de Opiniones SL –SPC de Satisfacción Laboral

Tiene como propósito medir el nivel de Satisfacción Laboral en organizaciones. Consta de 27 proposiciones asociadas a 4 factores: Factor I: Significación de la tarea; Factor II: Condiciones de trabajo; Factor III: Reconocimiento Personal y/o social; Factor IV: Beneficios económicos.

Se administró en forma colectiva a los trabajadores. Este instrumento está validado, mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que indica que el instrumento es fiable.

3.6. Procedimientos para la recolección de datos

Para llegar a la recolección de datos se procedió a observar la situación problemática, directamente en el lugar de los hechos, se planteó la hipótesis de estudio, para finalmente, aplicar las herramientas psicométricas, brindando las instrucciones de manera clara y directa, contando con el consentimiento por parte de los participantes del estudio, siendo además confidencial los resultados de la evaluación.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizaron tablas estadísticas de dos entradas con frecuencias porcentuales, además de sus respectivos histogramas de frecuencias de tipo barra y/o torta para una mejor ilustración de los resultados. Para conocer la correcta distribución de los puntajes obtenidos se utilizó la Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov y para la comprobación de las hipótesis, se aplicó la prueba o método estadístico del "Chi Cuadrado de Pearson", orientado a determinar si existe relación entre las variables categóricas.

3.8. Criterios éticos

En el presente trabajo se respetó los criterios de confidencialidad y anonimato requeridos. Respecto a los datos tabulados se guardó celosamente el criterio de inalterabilidad de éstos.

3.9. Criterios de rigor científico

Se respetó este criterio, pues esta investigación demandó la utilización de dos instrumentos, los mismos que están validados.

Se accedió de fuentes reservadas para extraoficialmente acceder a ella, teniendo como rigor científico el cruce de datos en el programa SPSS Stadistics.

CAPÍTULO IV:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en cuadros y gráficos.

En este capítulo se presenta el análisis estadístico realizado con el propósito de determinar la Relación que existe entre Motivación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

4.1.1. Análisis estadístico de la Variable Motivación.

Tabla N° 01

Medidas Descriptivas y Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en el Test de Motivación

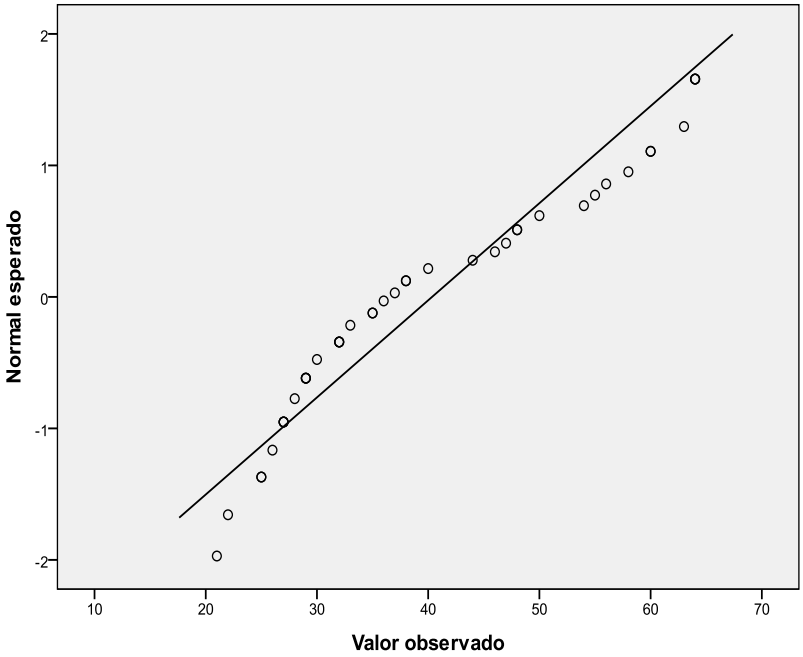
	Estadísticas Descriptivas						Normalidad
	Media	Desv. Est.	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo	Sig.
Motivación	40.35	13.54	0.468	-1.143	21	64	0.036*

**Significativo al 5% (Sig. < 0.05)*
Fuente: Encuesta de Motivación aplicada a los trabajadores.

En la Tabla N° 01 se observa que los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo han obtenido en la encuesta de Motivación un promedio de 40.35 puntos con una desviación estándar de 13.54 puntos; los puntajes obtenidos variaron de 21 a 64 puntos. Al observar los Coeficientes de asimetría y curtosis nace la sospecha de ausencia de normalidad en los puntajes obtenidos en este test, mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, esta sospecha fue verificada con un nivel de significancia igual al 5% (Sig. < 0.036).

Gráfico N° 01

Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en el Test de Motivación



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 02

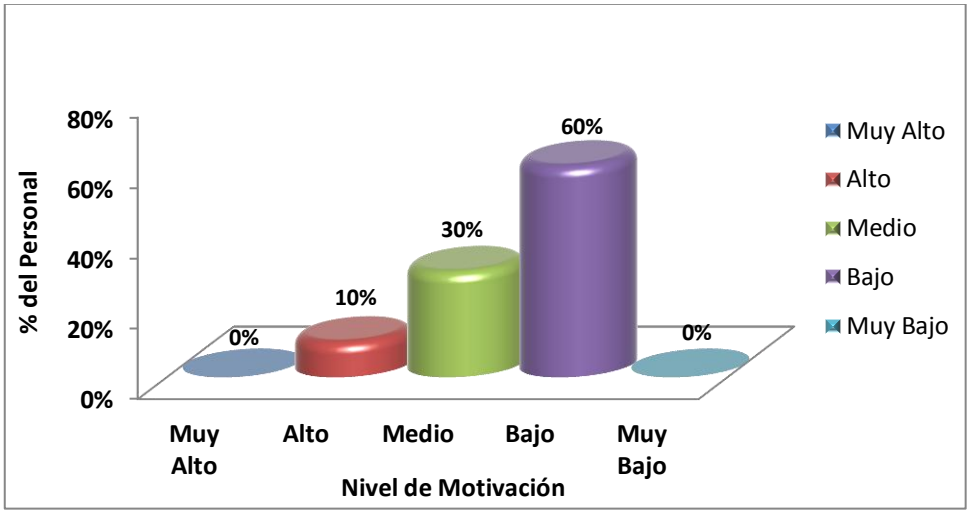
Nivel de Motivación de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

Nivel	N	%
Muy Alto	0	0.0%
Alto	4	10.0%
Medio	12	30.0%
Bajo	24	60.0%
Muy Bajo	0	0.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Gráfico N° 02

Nivel de Motivación de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo



Fuente: Elaboración Propia

En el Gráfico N°02 se observa que el ***Nivel de Motivación*** que presentan los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo es bajo, este nivel predominante está representado por el 60.0% (24). El 30.0% (12) presentan un ***Nivel de Motivación medio o adecuado***, por otro lado el 10.0% (4) tienen un ***Nivel de Motivación alto,*** estas personas se caracterizan por ser competitivas, asumir retos, construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo, entre otras características favorables.

4.1.2. Análisis estadístico de la Variable Satisfacción Laboral

Tabla N° 03

Medidas Descriptivas y Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en los Factores de Satisfacción Laboral

Factores	Estadísticas Descriptivas						Normalidad
	Media	Desv. típ.	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo	Sig.
Factor I	23.85	3.076	-1.170	0.852	15	27	0.000*
Factor II	31.05	5.104	-0.420	-0.325	20	40	0.026*
Factor III	15.80	3.115	-1.181	1.920	6	20	0.023*
Factor IV	12.15	3.965	-0.005	-0.576	4	19	0.200

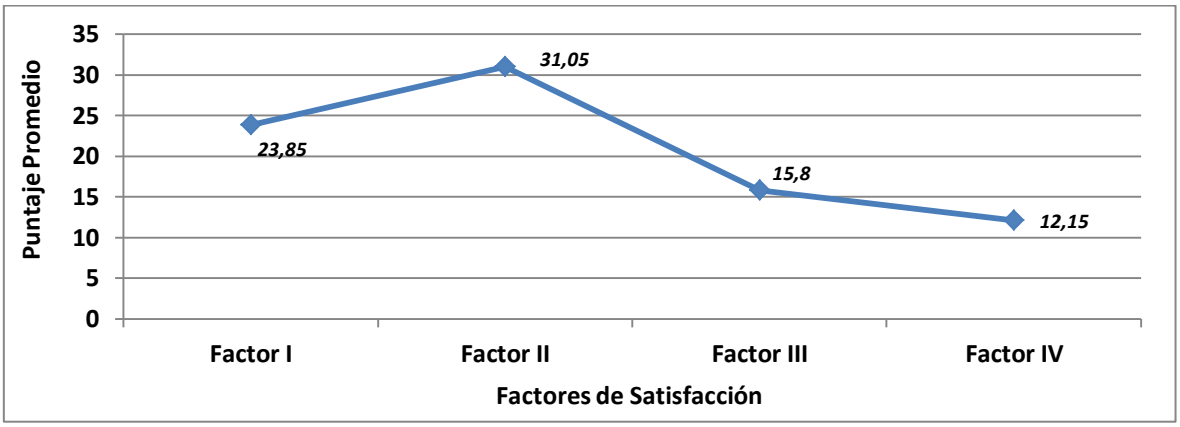
Factor I: Significación de Tarea, Factor II: Condiciones de Trabajo, Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social, Factor IV: Beneficios Económicos.

**Significativo al 1% (Sig. < 0.05)*
Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores

En la Tabla N° 03 se observa los puntajes promedios que obtuvieron los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo en cada uno de los Factores de ***Satisfacción Laboral***. Podemos apreciar en el Factor II, "Condiciones de trabajo" que el puntaje promedio obtenido fue de 31.05 puntos con una desviación estándar de 5.104 puntos, en este factor el personal obtuvo puntuaciones que variaron de 20 a 40 puntos. Con la prueba de normalidad de Kolmogorv- Smirnov se verificó que sólo los puntajes del Factor IV Beneficios Económicos está normalmente distribuida.

Gráfico N° 03

Puntajes Promedios obtenidos en los Factores de Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 04

Nivel de Satisfacción Laboral, según Factores en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

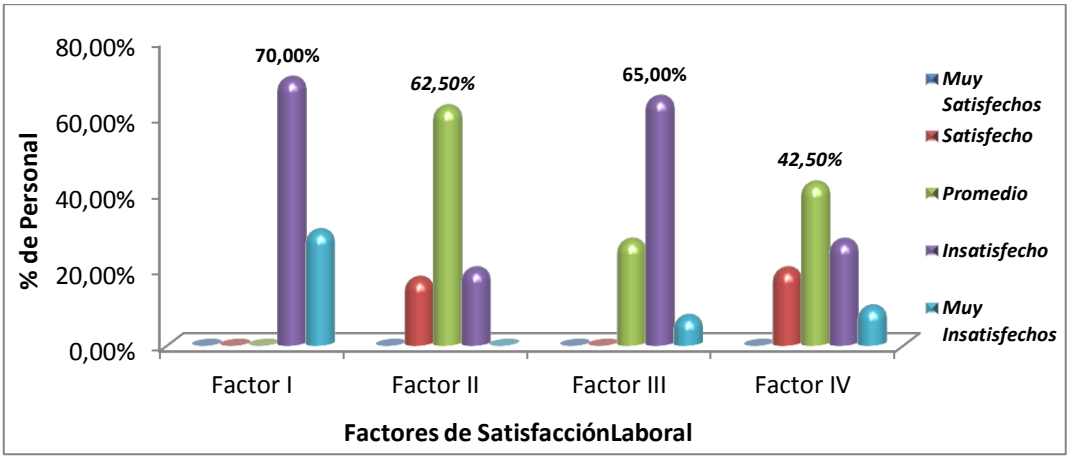
Niveles	Factores de la Satisfacción Laboral							
	Factor I		Factor II		Factor III		Factor IV	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Satisfechos	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Satisfecho	0	0.0%	7	17.5%	0	0.0%	8	20.0%
Promedio	0	0.0%	25	62.5%	11	27.5%	17	42.5%
Insatisfecho	28	70.0%	8	20.0%	26	65.0%	11	27.5%
Muy Insatisfechos	12	30.0%	0	0.0%	3	7.5%	4	10.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%

Nota: Factor I: Significación de la Tarea, Factor II: Condiciones de Trabajo, Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social, Factor IV: Beneficios Económicos.

Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado al personal

Gráfico N° 04

Nivel de Satisfacción Laboral, según Factores en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo



Fuente: Elaboración Propia

En el Gráfico N°04; se observa que existe una moderada satisfacción en los trabajadores en cuanto al Factor II y IV (Condiciones de Trabajo y Beneficios Económicos), representado por el 62.5% y 42.5% respectivamente. Además existe alta insatisfacción con respecto a los Factores I y III (Significación *de* Tarea y Reconocimiento Personal y/o Social), estos dos factores estuvieron representados por el 100%, 72.5% respectivamente. En los resultados mencionados anteriormente, se pudo apreciar que la principal insatisfacción ocurre con respecto al Factor I, Significación *de* Tarea ya que como se mencionó anteriormente el 100.0% de los trabajadores reflejaron ***Alta Insatisfacción*** respecto a este factor, es decir que para ellos la complacencia que genera el trabajo laboral no es satisfactoria.

Tabla N° 05

Medidas Descriptivas y Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en el cuestionario de opiniones SL-SPC

	Estadísticas Descriptivas						Norm.
	Media	Desv. típ.	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo	Sig.
Satisfacción Laboral	82.85	11.579	-0.552	0.456	54	105	0.086

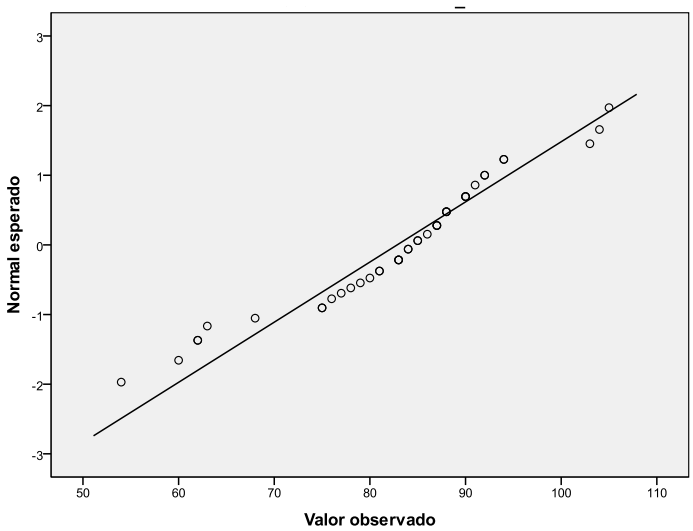
Significativo al 5% (Sig. < 0.05)
Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores

En la Tabla N° 05 se observa un promedio de 82.85 puntos con una desviación estándar de 11.579 puntos. En el Cuestionario de opiniones SL-SPC los puntajes obtenidos variaron de 54 a 105

puntos. Mediante la prueba de normalidad de Kolmogorv- Smirnov se verificó que los puntajes obtenidos en este cuestionario está normalmente distribuida (Sig. = 0.086).

Gráfico N° 05

Prueba de Normalidad para las puntaciones obtenidas en el cuestionario de opiniones SL-SPC



Fuente: Elaboración Propia

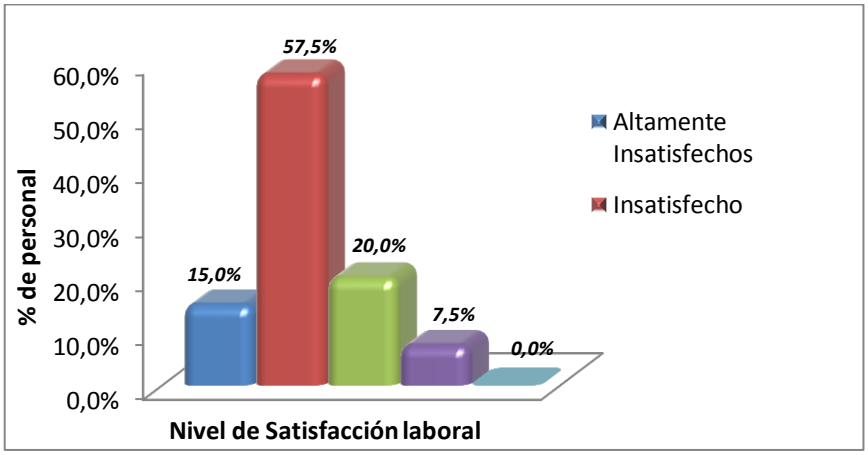
Tabla N° 06

Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

Nivel	N	%
Altamente Insatisfechos	6	15.0%
Insatisfecho	23	57.5%
Medio	8	20.0%
Satisfecho	3	7.5%
Altamente Satisfecho	0	0.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC

Gráfico N° 06
Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo



Fuente: Elaboración Propia

En el Gráfico N° 06; se observa que existe ***Insatisfacción de los trabajadores* de Pacífico Seguros, Chiclayo** en cuanto a las actividades laborales que realizan cotidianamente, pues el 57.5% de ellos, así lo manifestaron, siendo este Nivel el más predominante en toda la muestra. Seguida del 15% de trabajadores con ***Alta Insatisfacción;*** 20.0% *con* ***satisfacción normal o adecuado***. Finalmente, sólo el 7.5% de los trabajadores se encuentran ***Satisfechos*** con respecto a las actividades laborales en general.

4.1.3. Verificación de la Hipótesis

4.1.3.1. Hipótesis General

En esta primera hipótesis, se quiere verificar si la **Motivación** se correlaciona con la **Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.**

Tabla N° 7

Motivación y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

Nivel de Motivación	Satisfaccion Laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Alto	0	0.0%	3	7.5%	1	2.50%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.0%
Promedio	0	0.0%	0	0.0%	7	17.5%	5	12.5%	0	0.0%	12	30.0%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	18	45.0%	6	15.0%	24	60.0%
Muy Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.00%	3	7.50%	8	20.00%	23	57.60%	6	20.00	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores.

Tabla N° 07 se puede observar que del 10.0% de los trabajadores que presentan un Nivel de Motivación Alto, el 7.5% se encuentran satisfechos con las actividades laborales que realizan; Así mismo, se aprecia que del 60.0% de los trabajadores que tienen un Nivel de Motivación Bajo, un 45.0% de ellos, se encuentran ***insatisfechos*** y un 15% restante, **Muy insatisfechos** laboralmente.

Tabla N° 7.1

Correlación entre Motivación y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

	Satisfacción Laboral		
	Rs	Sig.	N
Motivación	0.771	0.000	40

Significativo al 1% (Sig. < 0.01)
Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado al personal

En la Tabla N° 7.1 se puede observar que existe una relación directa de alto grado y altamente significativo (Sig. < 0.05) Entre Motivación y Satisfacción Laboral (r_s=0.771), lo cual se verá reflejado, por consiguiente en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo. Ante este resultado no se puede rechazar la hipótesis general.

4.1.3.2. Hipótesis Específica

En la primera hipótesis específica, se desea verificar si la **Motivación** se correlaciona con el **Factor de "Significación de la Tarea"** de **Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.**

Tabla N° 8

Motivación y el factor de Significación de Tarea de la Satisfacción laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

Nivel de Motivación	Significación de la tarea - Satisfaccion Laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.0%	0	0.0%	4	10.0%
Promedio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	22.5%	3	7.5%	12	30.0%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	37.5%	9	22.5%	24	60.0%
Muy Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	28	60.0%	12	30.0%	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores

Tabla N° 8.1

Relación entre la Motivación con el factor de Significación de la Tarea de la Satisfacción Laboral

	Significación de Tarea		
	rs	Sig.	N
Motivación	0.228	0.01	40

**Significativo al 5% (Sig. < 0.05)*
Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado al personal

En la Tabla N° 8.1 Se puede visualizar que existe relación baja y si es significativo (Sig. < 0.05) Entre motivación y el Factor de Significación de la Tarea (r_s=0.228), lo cual se verá reflejado, por consiguiente en la Variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

Se desea verificar si la **Motivación** se correlaciona con el **Factor de Condiciones de Trabajo de la Satisfacción laboral** de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

Tabla N° 9

Motivación y el Factor de Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

Nivel de Motivación	Condiciones de trabajo - Satisfaccion Laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Alto	0	0.0%	4	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.0%
Promedio	0	0.0%	3	7.5%	9	22.5%	0	0.0%	0	0.0%	12	30.0%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	16	40.0%	8	20.0%	0	0.0%	24	60.0%
Muy Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	7	17.5%	25	62.5%	8	20.0%	0	0.0%	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores.

Tabla N° 9.1

Relación entre la Motivación y el Factor de Condiciones de Trabajo de Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

	Condiciones de Trabajo		
	rs	Sig.	N
Motivación	0.673	0.00	40

**Significativo al 1% (Sig. < 0.01)*
Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores

En la Tabla N° 9.1 se puede apreciar que existe una relación moderada y si es significativo (Sig. < 0.01) Entre motivación y Condiciones de Trabajo (r_s=0.673), por consiguiente, influye en un grado moderado en las Condiciones de trabajo de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

Se desea verificar si la **Motivación** se correlaciona con el **Factor Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral** de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

Tabla N° 10

Motivación y el factor Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

Nivel de Motivación	Reconocimiento personal y/o social - Satisfaccion Laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	3	7.5%	1	2.5%	0	0.0%	4	10.0%
Promedio	0	0.0%	0	0.0%	6	15.0%	6	15.0%	0	0.0%	12	30.0%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	19	47.5%	3	0.0%	24	60.0%
Muy Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	0	0.0%	11	27.5%	26	65.0%	3	0.0%	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores

Tabla N° 10.1

Relación entre la Motivación y el Factor Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

	Reconocimiento personal y/o social		
	rs	Sig.	N
Motivación	0.555	0.000	40

**Significativo al 5% (Sig. < 0.05)*
Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores

En la Tabla N° 10.1 se puede observar que existe una relación moderada y si es significativo (Sig. < 0.01) Entre motivación y Reconocimiento personal y/o social (r_s=0.555), lo cual se verá reflejado, por consiguiente en la Variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

Se desea verificar si la **Motivación en el trabajo** se correlaciona con el **factor Beneficios Económicos** de la **Satisfacción laboral** en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

.

Tabla N° 11

Motivación y el Factor Beneficios Económicos de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

Nivel de Motivación	Beneficios economicos – Satisfaccion laboral										Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Alto	0	0.0%	3	7.5%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.0%
Promedio	0	0.0%	2	5.0%	9	22.5%	1	2.5%	0	0.0%	12	30.0%
Bajo	0	0.0%	3	7.5%	7	17.5%	10	25.0%	4	10.0%	24	60.0%
Muy Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	0	0.0%	8	20.0%	17	42.5%	11	27.5%	4	10.0%	40	100.0%

Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores.

Tabla N° 11.1

Relación entre la Motivación y Beneficios Económicos de la Satisfacción laboral en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo

	Beneficios económicos		
	rs	Sig.	N
Motivación	0.52*	0.001	40

**Significativo al 1% (Sig. < 0.01)*
Fuente: Cuestionario de opiniones SL-SPC aplicado a los trabajadores

En la Tabla N° 11.1 se puede visualizar que existe una relación moderada y si es significativo (Sig. < 0.01) Entre motivación y Beneficios Económicos (r_s=0.52), lo cual se verá reflejado, por consiguiente en la Variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

4.2. Discusión de los resultados

El propósito del presente trabajo fue determinar la posible correlación entre Motivación Laboral y la Satisfacción de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo. Para dar respuesta a este objetivo se utilizó a toda la población conformada por 40 trabajadores. Con respecto a la ***Motivación general,*** ésta se refiere al motor que impulsa a un individuo a actuar y comportarse de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. A mayor motivación, mayor dirección y decisión para ejecutar las acciones. **Palma, S. (2006)**

Al analizar la variable de "Motivación Laboral" en los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo se obtuvo un promedio general de 40.35 puntos; los puntajes obtenidos variaron de 21 a 64 puntos, como podemos apreciar en la **Tabla N°01.** Al observar los coeficientes de asimetría y curtosis nace la sospecha de ausencia de normalidad en los puntajes obtenidos, mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, esta sospecha fue verificada con un nivel de significancia igual al 5% (Sig. < 0.036).

Con respecto a los ***Niveles de Motivación*** de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo. en su gran mayoría presentan un ***Nivel de Motivación Bajo,*** representado por el ***60%*** (24). Asimismo, el 30% (12) presentan ***un Nivel de Motivación Medio o Adecuado***, por otro lado, sólo el 10% (4) presentan un ***Nivel de Motivación Alto,*** estos trabajadores se caracterizan por ser competitivas, asumir retos, construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo, entre otras características favorables, **Tabla N°02.**

La Satisfacción Laboral se define como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como significación de la tarea a realizar, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios remunerativos que reciben, **Palma, S. (2006).** Esta definición es la base de su escala de medición de la "Satisfacción Laboral" (**SL-SPC**), la cual fue utilizada en el presente estudio para describir las impresiones de los trabajadores.

Así observamos en la **Tabla N° 03** los puntajes promedios que obtuvieron de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo en cada uno de los Factores que componen la

escala de ***Satisfacción Laboral***. Podemos apreciar en el Factor II, "Condiciones de trabajo" que el puntaje promedio obtenido fue de 31.05 puntos, Con la prueba de normalidad de Kolmogorv- Smirnov se verificó que sólo los puntajes del Factor IV Beneficios Económicos está normalmente distribuida.

En la **Tabla N°04;** se observa que, existe una moderada satisfacción en los trabajadores en cuanto al Factor II y IV (Condiciones de Trabajo y Beneficios Económicos), representado por el 62.5% y 42.5% respectivamente. Además existe alta insatisfacción con respecto a los Factores I y III (Significación *de* Tarea y Reconocimiento Personal y/o Social), estos dos factores estuvieron representados por el 100%, 72.5% respectivamente. En los resultados mencionados anteriormente, se pudo apreciar que la principal insatisfacción ocurre con respecto al Factor I, Significación *de* Tarea ya que como se mencionó anteriormente el 100% de los trabajadores reflejaron ***Alta Insatisfacción*** respecto a este factor, es decir que para ellos la complacencia que genera el trabajo laboral no es satisfactoria.

En la Escala de Opiniones SL-SPC los puntajes obtenidos variaron de 54 a 105 puntos, observando un promedio de 82.85 puntos. Mediante la prueba de normalidad de Kolmogorv- Smirnov se verificó que los puntajes obtenidos en esta escala, está normalmente distribuida (Sig. = 0.086). Estos resultados se pueden evidenciar en el **Tabla N° 05 y Gráfico N° 05.**

En la **Tabla N° 06;** se observa que el 57,5% de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo se encuentran en el **Nivel *Insatisfechos*** en cuanto a las actividades laborales que realizan cotidianamente, constituyéndose en el Nivel más predominante de toda la muestra. El 15% muestran un Nivel de ***Alta Insatisfacción;*** ascendiendo a un 72.5%. Asimismo, el 20% presentan un Nivel ***de Satisfacción normal o adecuado***. Y finalmente, sólo el 7.5% de los trabajadores se encuentran ***Satisfechos*** con respecto a las actividades laborales en general. Estos resultados coinciden con el estudio de ***Motivación y Satisfacción Laboral, de Cruz (2002).*** Quien señala que el 62% de los trabajadores encuestados, manifestaron no encontrarse satisfechos con respecto a las oportunidades de calificación y ubicación en puestos más atractivos y oportunidad de cambios o innovaciones en su puesto de trabajo. Incidiendo en que los mecanismos de bienestar laboral, deben están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización.

En la **Tabla N° 07** se puede observar que del 10% de los trabajadores que presentan un Nivel de Motivación Alto, el 7.5% se encuentran satisfechos con las actividades laborales que realizan; Así mismo, se aprecia que del 60% de los trabajadores que tienen un Nivel de Motivación Baja, un 45% de ellos, se encuentran ***insatisfechos*** y un 15% restante, **Muy insatisfechos** laboralmente.

En la **Tabla N° 7.1** se puede observar que existe una relación directa de alto grado y altamente significativo (Sig. < 0.05) Entre Motivación y Satisfacción Laboral (r_s=0.771), el hecho de estar motivados, se verá reflejado, por consiguiente en alto grado en su Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

Estos resultados coinciden con la tesis ***de Cuaya (2007). "Motivación y Satisfacción Laboral en la Presidencia Municipal de San Andrés Cholula – México"***. Quien señala que existe relación positiva entre Motivación y Satisfacción Laboral y que la motivación en cualquiera de sus manifestaciones, refleja relación directa hacia la satisfacción en los trabajadores. Asimismo, coincide con la tesis de Vásquez (2007), "**Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 – Lima".** Quien manifiesta que la Motivación y Satisfacción Laboral se refleja en toda institución, ya sea en el rubro empresarial, o cualquier otro, pues la actividad física y mental se torna importante en las interacciones entre persona e institución, la misma que genera los recursos para que el personal mantenga niveles motivacionales positivos y de satisfacción en el propio desempeño de sus funciones.

En la **Tabla N° 8** Se puede observar que un 10% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto en cuanto al factor **Significación de Tarea**, un 30% se encuentra en nivel promedio; Así mismo, se aprecia que del 60% de los trabajadores que tienen un Nivel Bajo.

En la **Tabla N° 8.1** Se puede visualizar que existe relación baja y si es significativo (Sig. < 0.05) Entre motivación y el Factor de Significación de la Tarea (r_s=0.228), lo cual se verá reflejado, por consiguiente en la Variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

En la **Tabla N° 9** Se puede observar que un 10% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto en cuanto al factor **Condiciones de trabajo**, un 30% se encuentra en nivel promedio; Así mismo, se aprecia que del 60% de los trabajadores que tienen un Nivel Bajo.

En la **Tabla N° 9.1** se puede apreciar que existe una relación moderada y si es significativo (Sig. < 0.01) Entre motivación y Condiciones de Trabajo (r_s=0.673), por consiguiente, influye en un grado moderado en las Condiciones de trabajo de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

En la **Tabla N° 10** Se puede observar que un 10% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto en cuanto al factor **Reconocimiento Personal y/o Social de la Satisfacción Laboral**, un 30% se encuentra en nivel promedio; Así mismo, se aprecia que del 60% de los trabajadores que tienen un Nivel Bajo.

En la **Tabla N° 10.1** se puede observar que existe una relación moderada y si es significativo (Sig. < 0.01) Entre motivación y Reconocimiento personal y/o social (r_s=0.555), lo cual se verá reflejado, por consiguiente en la Variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

En la **Tabla N° 11** Se puede observar que un 10% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto en cuanto al factor **Beneficios Económicos de la Satisfacción Laboral**, un 30% se encuentra en nivel promedio; Así mismo, se aprecia que del 60% de los trabajadores que tienen un Nivel Bajo.

En la **Tabla N° 11.1** se puede visualizar que existe una relación moderada y si es significativo (Sig. < 0.01) Entre motivación y Beneficios Económicos (r_s=0.52), lo cual se verá reflejado, por consiguiente en la Variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Si existe relación directa de alto grado y altamente significativo entre la Motivación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo en consecuencia, a mayor motivación, mejor desempeño, generando una sensación de satisfacción laboral. Ante este resultado no se puede rechazar la hipótesis general planteada.

Con respecto a los Niveles de Motivación de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo en su gran mayoría presentan un Nivel de Motivación Bajo, presentando sólo el 10% de trabajadores un Nivel de Motivación Alto.

En cuanto a los Niveles de Satisfacción Laboral de los trabajadores de Pacífico Seguros, Chiclayo la mayor parte de trabajadores se encuentran insatisfechos con respecto a las actividades laborales que realizan cotidianamente. Dejando evidencia que no se están atendiendo necesidades reales y vitales de los trabajadores, se está ignorando que un ambiente laboral motivante, facilitará en el trabajador una percepción positiva de su entorno laboral, en consecuencia mejorará su Satisfacción Laboral.

En cuanto a la relación de los factores, existe una relación baja en el Factor Significación de la Tarea, en consecuencia mientras más motivados se encuentran los trabajadores de Pacifico Seguros en el cumplimiento de sus labores cotidianas, mejorara en primer lugar su disposición y luego el sentido de esfuerzo.

5.2. Recomendaciones

Luego del análisis e interpretación de los resultados y al asumir la relación de la Motivación y la Satisfacción Laboral, se hace pertinente plantear las siguientes recomendaciones:

1. Capacitar periódicamente a los directivos y trabajadores en general, a través de talleres motivacionales.
2. Adaptar las políticas y los objetivos de la institución, por parte de sus directivos, de acuerdo a la realidad sociocultural de sus trabajadores, de esta manera ellos mejorarán su identificación y compromiso.
3. Realizar promociones internas de acuerdo al desempeño, para fomentar la superación de los trabajadores en dependencia de los requerimientos del puesto que ocupen, en donde se premien los aciertos y se observen positivamente los errores.
4. Mejorar el estilo de comunicación entre todos los empleados y sus jefes inmediatos, con jornadas de trabajo en equipo, proyección social, talleres vivencial de socialización.
5. Finalmente, es necesario evaluar la compatibilidad del perfil psicológico del trabajador con su puesto, de esta manera nos aseguraremos que cada persona se encuentre en su puesto de acorde a sus competencias resaltantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Atkinson, J. (1964) *Introducción a la Motivación*. (1ra Edición). New York. Editorial Nostrand.

Atkinson, J. (1954). *The effect of experimental arousal of the affiliation motive on thematic apperception. Journal of Abnormal and Social Psychology*. (1ra Edición). Canadá.

Behrensen, C. (2006). *Reflexiones de Motivación.* Documento en línea.

Bourne, L. (1973). *Psicología del pensamiento.* (1ra Edición). México. Editorial Trillas.

Bruno. (1997). *Diccionario de términos psicológicos fundamentales*. (1ra Edición). Barcelona. Editorial Paidos Studio.

Castells, M. (2004). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura.* (1ra Edición). México. Alianza Editorial.

Cruz T. (2002) *"Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva".* Cuba.

Cuaya (2007*). "Motivación y Satisfacción Laboral en la Presidencia Municipal de San Andrés Cholula".* México.

Stewart, D. (1978). Dimensions of Personality. (1ra Edición). New York. Editorial Wiley.

Davis, K. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo. (11v*a Edición) México. Editorial Mc Graw-Hill.

Fletcher, T. (2005). *The effects of grouping by perceived ability on the attitude of year ten students toward physical education.* Paper presentado en la Australian Association for Research in Education Conference AARE, Armidale, Australia.

Hackman, J. (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas.* (1ra Edición). México D.F. Editorial McGraw Hill.

Hernández (2006). *"La Motivación y Satisfacción Laboral del personal docente del CONALEP"* Tesis para Grado de Maestro con especialidad en Administración. México.

Herzberg F. (1959). *Teoría de los dos Factores.* (1ra Edición). España. Harvard Business Review.

Herzberg F. (1959b). *Teoría de los dos Factores.* (1ra Edición). España. Harvard Business Review.

Herzberg, F. (1968). *Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados?* (1ra Edición). España. Harvard Business Review.

Hoppock, R. (1993). *Job satisfaction.* (1ra Edición). New York. Harper Editorial.

Likert, R. (1932)

Locke, E. (1976)

Lawler (1988)

Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation.* (1ra Edición). España. Psychological Review, vol. 50.

McClelland, D. (1953a). *The achievement motive.* (1ra Edición). Madrid. Ediciones Narcea.

McClelland, D. (1953b): *The achievement motive.* (1ra Edición). Madrid

Ediciones Narcea.

McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana.* (1ra Edición). Madrid. Ediciones Narcea.

McClelland, D. (2003). *El poder es el gran motivador.* Harvard Business Review, serie clásicos.

Palma, S (2006). *Construcción de una escala de clima laboral CL-SPC.* Lima.

Palma, S. (1999). *Aspectos psicológicos del Clima Laboral.* Texto IX Titulación Profesional Extraordinaria. Lima. U.N.M.S.M.

Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana.* Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, Nº 1, Lima. Fac. Psicología URP.

Parra, S. (2002). *Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU).* Ciencia y Enfermería.

Peiró, J. (1996). *Tratado de Psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. (1ra edición Vol I). Madrid. Editorial Síntesis.

Porter, L. (1988). *"Teorías de Motivación".* (1ra Edición) México. Editorial Prentice.

Quarstein, V. (1992). *"The situational occurrences theory of job satisfaction".* (1ra Edición). New York.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* (1ra Edición) México. Ediciones Pearson.

Rosenberg, M. (1960). *Cognitive, affective and behavioral components of attitudes.* (1ra Edición). New York. Ediciones Yale

Vásquez (2007*). "Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.* Lima – Perú.

Vroom, V. (1964). *Trabajo y Motivación.* (1ra Edición) New York. Ediciones Krieger.

Weiss, H. (2002). *Deconstructing job satisfaction. Separating evaluations, beliefs and affective experiences.* Human Resource Management Review Nº 12 Wales y Sanger (2001)

REFERENCIAS LINKOGRÁFICAS

1. http://www.inteligencia-emocional.org/
2. http://www.ue.edu.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=259&Itemid=211
3. http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html
4. http://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral-pyme.html
5. http://psicologia.costasur.com/es/clima-laboral.html

ANEXOS

ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL

FICHA TÉCNICA

Nombre: Escala de Motivación Laboral

Autores: R. Steers y D. Braunstein

Año: 1976

Adaptación Peruana: Sonia Palma Carrillo

Administración: Individual o colectiva

Duración: Sin tiempo límite de aplicación

Niveles de aplicación: A partir de los 16 años.

Materiales: Cuestionario que contiene los ítems de la escala

Validez:

Se midió la validez del instrumento a través de la diferencia de medias de dos grupos: Los empresarios (N=80) y los funcionarios (N=103); apareciendo en todos sus componentes diferencias significativas entre los grupos de comparación, encontrándose las siguientes medias comparativas: 18,65 y 18,13 para la motivación de logro; 21,22 y 20,16 para la motivación de poder; y 17,82 y 16,56 para la motivación de afiliación. Así mismo, a través del análisis discriminante efectuado mediante la Lambda de Wilks, la cual tomó un valor de 0,959 ($p<=0,05$), con un nivel de predicción de 61,20%; se pudo demostrar la validez de la prueba.

Confiabilidad:

El análisis de la fiabilidad del instrumento se realizó mediante el α de Cronbach de consistencia interna. Para Nunally (1967), un alfa superior a 0,70 se considera aceptable y éste será el valor que se tomará para estimar si una escala es fiable o no. La fiabilidad mediante el α de Cronbach. Se basa en la longitud de la escala; por lo tanto a mayor longitud, mayor índice de consistencia interna.

Los resultados de fiabilidad obtenidos en esta escala se basan en las respuestas dadas por empresarios (N=80) y funcionarios (N=103). Los resultados de los índices de fiabilidad fueron los siguientes: Para la motivación de logro, el asumió un valor de 0,79; para la de poder, 0,75; y para la motivación de afiliación, él tomó un valor de 0,81.

Calificación:

Se realizará de manera manual. Para el cálculo de las puntuaciones de cada necesidad medida, se representará cada calificativo (que va desde el 1 hasta el 5) junto al número

correspondiente al ítem respondido. Se sumará el puntaje total obtenido por el sujeto en la prueba, y se procederá a transformarlo en el puntaje centil, mediante la tabla de baremación, anexada en la presente investigación.

Interpretación:

Será elaborada en base a lo descrito cualitativamente para el nivel de motivación encontrado, y la base teórica en la que se basa el instrumento. La interpretación deberá ceñirse a los niveles señalados en la siguiente tabla:

Centil (CE)	Nivel de Motivación
De 81 a 99	Muy Alto
De 61 a 80	Alto
De 41 a 60	Medio
De 21 a 40	Bajo
De 0 a 20	Muy Bajo

Descripción del Instrumento:

La Escala de Motivación, basada en los planteamientos teóricos de David McClelland, está diseñada con la técnica de Likert; contiene 15 ítems, e intenta medir las necesidades de logro, poder y afiliación, así como el nivel de motivación general. La calificación, acorde con las normas establecidas, permite obtener la puntuación de las necesidades predominantes; concluyendo la suma de tales puntuaciones en el nivel general de motivación, que puede ubicarse en las categorías diagnósticas de muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo. Con respecto a motivación general, ésta se refiere al motor que impulsa a un individuo a actuar y comportarse de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. A mayor motivación, mayor dirección y decisión para ejecutar las acciones. Si se deseara realizar una interpretación, según la necesidad predominante y observación del aplicador, ésta se basaría en las tres necesidades halladas en los resultados de la prueba: Logro, Poder y Afiliación.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCALA DE MOTIVACION LABORAL

Instrucciones: Para cada una de las siguientes declaraciones, marque un aspa ("X") en el número que describa mejor la forma en que usted se siente. Considere sus respuestas en el contexto de su puesto actual. Recuerde que esta encuesta es anónima, la misma que es realizada con fines académicos.

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Indeciso
4 = De acuerdo
5 =Totalmente de acuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Trato permanentemente de mejorar mi desempeño en el trabajo.					
2. Me gusta competir y ganar.					
3. A menudo encuentro que hablo con las personas de mí alrededor, acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.					
4. Me gustan los retos difíciles.					
5. Me gusta llevar el mando.					
6. Me gusta agradar a otros.					
7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.					
8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy en desacuerdo.					
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.					
10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.					
11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.					
12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13. Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos de mí alrededor.					
15. Me gusta más trabajar con otras personas que solo.					

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

SL -SPC

FICHA TÉCNICA

Nombre de la Escala : Escala de Opiniones SL – SPC
Autora : Sonia Palma Carrillo
Año : 2005
Procedencia : Lima – Perú
Administración : Individual o Colectiva
Número de ítems : 27
Duración : 15 a 20 minutos aproximadamente
Significación : Se utiliza la escala de 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.
Puntuación : Computarizada y manual.

Escala de Likert

Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC

Escala de Likert

Total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo
(+) 5	4	3	2	**1**
(-) 1	2	3	4	5

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS SEGÚN FACTORES

SATISFACCIÓN LABORAL	Factores				
	I	II	III	IV	PT
Alta Satisfacción	37 - +	41 - +	24 - +	20 - +	117 - +
Parcial Satisfacción	33 - 36	35 - 40	20 - 23	16 - 19	103 - 116
Regular	28 - 32	27 - 34	18 - 19	11 - 15	89 - 102
Parcial Insatisfacción	24 - 27	20 - 26	12 - 17	08 - 10	75 - 88
Alta Insatisfacción	23 o -	19 o -	11 o -	7 o -	47 o -

Finalidad:

Medir el nivel de Satisfacción Laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y materiales, Beneficios Laborales y/o remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas.

Componentes: La escala SL SPC consta de 27 proposiciones asociadas a 4 factores distribuidos de la siguiente manera: -

Factor I Significación de la tarea. Este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, 2005).

Factor II: Condiciones de trabajo. Este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

Factor III: Reconocimiento personal y/o social. Este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

Factor IV: Beneficios económicos. Este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

Validez de la prueba: Se estima la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SLSPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una submuestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

Confiabilidad de la prueba: Se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que indica que el instrumento es fiable.

ESCALA DE OPINIONES SL SPC-

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

Tiempo de Servicio: _____Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer ¿cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral? A continuación le presentamos una serie de opiniones, las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad, marcando con un aspa 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 sólo opiniones.

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Indeciso
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					

18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

pacifico
seguros

CONSTANCIA

Por medio de la presente, certificamos que la Srta. Karen Sujey Valladares Ramírez identificada con DNI: 46135057, con nuestra autorización, ingresó a nuestras instalaciones sito en Calle San José # 857 – Chiclayo, para recopilar información, válida para la elaboración de su proyecto de tesis "**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PACÍFICO SEGURO DE CHICLAYO"**

Extendemos la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, Febrero del 2015

Atentamente

Marbell Alvarado López
Jefe de operaciones- Agencia Chiclayo

Oficina principal Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima 27 Perú
Central de Información y Consultas Clientes: 513-5000 **Central Administrativa:** 518-4000 **Web** www.pacifico.com.pe