



Universidad Tecnológica ECOTEC

Facultad de Marketing y Comunicación

Título del trabajo:

Análisis de la motivación relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil en segundo semestre, 2022.

Línea de investigación:

Psicología. Bienestar y Sociedad

Modalidad de titulación:

Examen complejo

Carrera:

Licenciatura en Psicología con mención en Psicología Organizacional

Autora:

Nicole Matamoros Coronel

Tutor:

Mgtr. Daniel Oleas Rodriguez

Guayaquil- Ecuador

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios porque sin el de mi mano no sería nadie, a mi abuela Gladys Chanel Paredes Intriago que aunque ya no está conmigo físicamente la siento en cada momento , ella siempre me impulsó a seguir luchando por mis sueños, a mi madre Maggye Coronel que ha sido la persona que ha estado a mi lado alentándome a no caer, a seguir adelante sin importar lo difícil que pueda llegar a ser y a mi hija Valentina Coronel Matamoros que llegó a mi vida ser una luz de esperanza y empeño demostrándome que si tenemos el coraje y las ganas de crecer no hay nada que te pueda detener.

A lo largo de este camino universitario hay personas que han estado ahí en todo momento como lo son mi padre Jorge Orozco que junto a mi madre no me han dejado caer jamás y me han dado su mano sin importar la situación que atravesase, a mis tíos y tías que con orgullo estuvieron siempre ahí.



ANEXO N° 7.1

**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO Y CIENTÍFICO PARA LA
PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Samborondón, 16 de diciembre de 2022

Magíster
Verónica Baquerizo Álava
Decana de la Facultad
Marketing y Comunicación
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de integración curricular TITULADO: "Análisis de la motivación relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil en segundo semestre, 2022." según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para su elaboración, Por lo que se autoriza al estudiante: **MATAMOROS CORONEL YAJAIRA NICOLE** , para que proceda con la presentación oral del mismo.

ATENTAMENTE,

Mgtr. Daniel Oleas R.
Tutor(a) metodológico

Mgtr. Daniel Oleas R.
Tutor(a) de la ciencia

**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Habiendo sido revisado el trabajo de integración curricular TITULADO: "Análisis de la motivación relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil en segundo semestre, 2022" según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO elaborado por YAHAIRA NICOLE MATAMOROS CORONEL fue remitido al sistema de coincidencias en todo su contenido el mismo que presentó un porcentaje de coincidencias del 0% mismo que cumple con el valor aceptado para su presentación que es inferior o igual al 10% sobre el total de hojas del Trabajo de integración curricular. Se puede verificar el informe en el siguiente link: <https://secure.arkund.com/view/146050700-845997-340808> Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

Original

Document Information

Analyzed document	tesis finalizada.docx (D152962289)
Submitted	12/11/2022 3:08:00 PM
Submitted by	Daniel Oleas
Submitter email	daoleas@ecotec.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	daoleas.ecotec@analysis.arkund.com

Sources included in the report

ATENTAMENTE,



Mgtr. Daniel Oleas R.
Tutor(a) metodológico



Mgtr. Daniel Oleas R.
Tutor(a) de la ciencia

Resumen

La motivación y la satisfacción laboral son elementos clave para la gestión de recursos humanos bajo un enfoque de calidad total. El objetivo de este estudio fue determinar la relación que posee la motivación en torno a la satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil en el segundo semestre del año 2022. Metodología: Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 57 colaboradores pertenecientes a la empresa Norfinsa S.A, mediante cuestionarios de motivación para el trabajo y satisfacción laboral. Resultados: los resultados de la satisfacción laboral develaron que, un promedio superior al 25% de los trabajadores expresaron sentirse bastante satisfechos entre el cumplimiento de objetivos, metas, higiene en el área de trabajo, entorno, apoyo y supervisión por parte de los superiores. Mientras que un porcentaje menor al 10% indico sentirse insatisfecho. Entre los principales factores predominantes que influyen en la motivación de los trabajadores destacan los siguientes: sentirse mejor cuando se trabaja (78,9%); aprendizaje continuo (94,7%); el disfrute del dinero ganado (87,7%); independencia financiera (89,5%); apoyo familiar (98,2%); complicación de transporte para llegar al trabajo (70,2%); ventajas laborales (80,7%) y las ganas de trabajar (96,5%). Los resultados correlativos muestran que existe una correlación positiva baja (0.356) entre ambas variables con una significancia $<0,01$. Se concluye que, a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A.

Palabras clave: satisfacción en el trabajo, motivación, rendimiento laboral, ambiente laboral.

Abstract

Motivation and job satisfaction are key elements for human resource management under a total quality approach. The objective of this study was to determine the relationship that motivation has around the job satisfaction of the employees of Norfinsa S.A in the city of Guayaquil in the second semester of the year 2022. Methodology: This research has a quantitative, descriptive, correlational approach. and cross-sectional, with a sample of 57 collaborators belonging to the company Norfinsa S.A, through questionnaires on motivation for work and job satisfaction. Results: the results of job satisfaction revealed that an average of more than 25% of the workers expressed feeling quite satisfied between the fulfillment of objectives, goals, hygiene in the work area, environment, support and supervision by superiors. While a percentage less than 10% indicated feeling dissatisfied. Among the main predominant factors that influence the motivation of workers, the following stand out: feeling better when working (78.9%); continuous learning (94.7%); the enjoyment of the money earned (87.7%); financial independence (89.5%); family support (98.2%); transport complication to get to work (70.2%); labor advantages (80.7%) and the desire to work (96.5%). The correlative results show that there is a low positive correlation (0.356) between both variables with a significance <0.01 . It is concluded that, the higher the degree of work motivation, the higher the degree of job satisfaction of the employees of Norfinsa S.A.

Keywords: job satisfaction, motivation, job performance, work environment.

Índice

Dedicatoria.....	II
Certificado de revisión final.....	¡Error! Marcador no definido.
Certificado de porcentaje de coincidencias de plagio.....	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	V
Abstract.....	VII
Introducción	1
Antecedentes	2
Planteamiento del problema.....	4
Formulación del problema	6
Sistematización del problema de investigación	6
Justificación de la investigación	6
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.	7
Capítulo I	8
Marco Teórico.....	8
1.1. Motivación	8
1.2. Teorías de motivación	11
1.2.1. Jerarquía de necesidades de Abraham Maslow	11
1.2.2. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	12
1.2.3. La teoría X y la teoría Y de McGregors.....	14
1.2.4. Teoría de la necesidad de logro de McClelland.....	15
1.3. Satisfacción laboral	16
1.4. Factores que influyen en la satisfacción laboral	16

1.4.1. Clima laboral.....	16
1.4.2. Retribución económica en la satisfacción laboral	17
1.4.3. Estabilidad laboral.....	18
1.5. Factores que favorecen la satisfacción laboral.....	19
Capítulo II	21
Metodología del Proceso de Investigación	21
2.1. Enfoque de la investigación.....	21
2.2. Tipo de investigación.....	21
2.3. Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación	21
2.4. Población y muestra	21
2.4.1 Población	21
2.5. Métodos empleados	22
2.5.1. Técnicas	22
2.5.2. Instrumentos	23
2.6. Procesamiento y análisis de la información.....	23
2.6.1. Procesamiento	23
2.6.2. Análisis de datos.....	24
Capitulo III.....	25
Resultados y discusión	25
3.1 Resultados	25
3.2 Discusión.....	39
Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....	49

Introducción

Las organizaciones existen como resultado del capital humano que realiza las tareas y los deberes, el cual es vital para el éxito organizativo. Por ello, el estudio de los aspectos intangibles en la práctica de la gestión de los recursos humanos se evalúa como una habilidad estratégica destacada de las organizaciones públicas y privadas en el entorno actual, principalmente porque la persona es un bien social complejo que agrega valor a las empresas (Merino y otros, 2018).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el aporte de la gestión del capital humano está influenciado por el clima laboral presente en la organización. Por lo tanto, es importante que los gerentes se ocupen de crear un ambiente de trabajo que promueva y refuerce las emociones positivas en sus empleados para aumentar su motivación, productividad, individualidad y compromisos diversos con su empresa (Bahrami y otros, 2016).

Las tendencias de los empleados a manifestar algunas características como la productividad, la eficiencia, el espíritu de equipo y el absentismo laboral, entre otras, están directa o indirectamente ligadas al grado de su satisfacción laboral. La satisfacción en el trabajo connota el sentimiento general de un empleado sobre las personas, las recompensas, los procedimientos y el grado de estabilidad emocional en el trabajo. También podría percibirse como un estado psicológico impulsado por unas condiciones de trabajo satisfactorias e incuantificables. (Idiegbeyan et al., 2019)

Organizacionalmente, la motivación es uno de los factores que influyen en el desempeño de las personas. Los empleados se comportan de cierta manera dependiendo de sus motivos. En otras palabras, las personas altamente motivadas muestran sus buenos resultados a través del esfuerzo que ponen en la realización de sus actividades. Por otro lado, es posible constatar el grado de identificación de los empleados en relación con los objetivos y tareas de la organización. Por ello, es importante examinar constructos como el clima y la satisfacción laboral, que se caracterizan por su fuerte intangibilidad en la gestión de RRHH, para probar empíricamente su conexión desde otros contextos de análisis.

Teniendo esto en cuenta, el presente trabajo investigativo tiene el objetivo de analizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Norfinsa S.A, la cual es una empresa inmobiliaria, la cual se dedica a compra-venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, el análisis entre la motivación y la satisfacción laboral ayudará al sector del talento humano a desarrollar una estrategia para mejorar el desempeño adecuado de la organización.

Antecedentes

En la actualidad la motivación laboral es un tema de suma importancia tanto para las organizaciones públicas como para privadas, ya que el desempeño organizacional depende del desempeño de los empleados.

Bajo lo antes mencionado Idiegbeyan-Ose et.al., (2019) en su investigación titulada “Relación entre motivación y satisfacción laboral del personal de las bibliotecas universitarias privadas bibliotecas universitarias privadas, Nigeria”, menciona que el éxito de cualquier organización pivota sobre el capital humano. Las organizaciones pueden experimentar una baja productividad, un elevado desgaste del personal y una inestabilidad debido a un rendimiento insatisfactorio de los empleados cuando éstos están descontentos o infelices. El estudio investigó la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de las bibliotecas universitarias de Nigeria. El estudio adoptó un diseño de investigación de encuesta, la población consistió en todos los 361 empleados de las bibliotecas de la universidad privada en el suroeste de Nigeria, y se utilizó la enumeración total. El instrumento de investigación que utilizaron fue un cuestionario, el cual fue validado por expertos en el campo de la biblioteca y la ciencia de la información y la gestión de recursos humanos. Los resultados demostraron que la satisfacción laboral del personal de la biblioteca era baja, mientras que su nivel de motivación era alto, los resultados también revelaron la relación entre las variables de motivación y satisfacción laboral. Por lo tanto, el estudio concluyó y recomendó que el personal debe ser más reconocido y estar más motivado en términos de motivación intrínseca, esto eventualmente aumentará la satisfacción del personal.

Ishfaq (2011) en su investigación titulada “Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral: Un estudio de las instituciones de enseñanza superior”, menciona que la

gestión de los seres humanos es una parte fundamental del proceso de gestión. Para tener éxito, las organizaciones deben motivar a sus empleados de forma iterativa, una forma de motivar a los empleados es satisfaciendo sus necesidades. Si se satisfacen las necesidades de los empleados, éstos ofrecerán mejores rendimientos en forma de mayor importancia. El estudio que realizo tuvo como objetivo encontrar el impacto de los empleados motivados en su satisfacción laboral. El estudio tuvo en cuenta tres facetas de la motivación o la satisfacción laboral, a saber, la remuneración, el reconocimiento y las condiciones de trabajo. Para el estudio se seleccionaron 269 profesores de cinco universidades de Pakistán y se utilizó un cuestionario para la recogida de datos. Los resultados del estudio especifican la relación positiva y significativa entre las condiciones de trabajo, el reconocimiento y la compensación en la motivación.

En este sentido Tietjen y Myers (2017) en su investigación titulada “Motivación y satisfacción en el trabajo” expone que, el movimiento de los trabajadores para actuar de la manera deseada siempre ha consumido los pensamientos de los gerentes. En muchos sentidos, este objetivo se ha alcanzado a través de programas de incentivos, charlas de ánimo corporativas y otros tipos de políticas administrativas condicionales. Sin embargo, a medida que los trabajadores ajustan su comportamiento en respuesta a uno de los estímulos antes mencionados, ¿se actualiza la satisfacción laboral? La inculcación de la satisfacción en los trabajadores es una tarea crucial de la gestión. La satisfacción crea confianza, lealtad y, en última instancia, una mejor calidad en la producción de los empleados. Sin embargo, la satisfacción no es el simple resultado de un programa de incentivos. Lo más probable es que los empleados no se enorgullezcan más de su trabajo, incluso si ganan la escapada de fin de semana por tener las ventas más altas. Este artículo reviso la literatura de los teóricos de la motivación y se basó en sus enfoques sobre la satisfacción laboral y el papel de la motivación dentro de la satisfacción laboral. Las teorías de Frederick Herzberg y Edwin Locke se presentaron cronológicamente para mostrar cómo la teoría de Locke fue una respuesta a la teoría de Herzberg. Como conclusión se obtuvo que al comprender estas teorías correctamente, los gerentes pudieron enfocarse en estrategias para crear satisfacción laboral.

Planteamiento del problema

Es totalmente de conocimiento general que el éxito de cualquier organización se basa en el capital humano, en este sentido, estudios han evidenciado que, las instituciones de origen laboral pueden experimentar baja productividad, alta rotación de personal e inestabilidad debido al desempeño insatisfactorio de los empleados cuando están descontentos e insatisfechos (Idiegbeyan et al., 2019).

De esta manera, esta es una de las razones de un interés continuo en el fenómeno de la satisfacción laboral de los empleados, por lo que organismos como la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), señalaron que, "el estrés laboral no es extraño en el actual mundo laboral" este es originado por factores múltiples que van desde los avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, lo que ha generado grandes retos excediendo algunas veces las habilidades y capacidades de los trabajadores. En este sentido, el informe también destacó que todos estos contextos problemáticos son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; produciendo un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano, evidenciando claramente la poca satisfacción laboral, todo ello conlleva a la disminución de la productividad, competitividad y la imagen pública de las organizaciones (OMS, 2016).

Tomando en consideración aquello, un estudio efectuado en países europeos denominado "Estilo de vida y clima laboral" señaló que, en España, el 64% de los directivos fallan a la hora de crear un ambiente de trabajo positivo y, por lo tanto, corren el riesgo de generar desmotivación entre sus colaboradores. Esta misma situación se vive en naciones como Francia, Italia, estableciendo una manera de dirigir propia de los países del Mediterráneo. Otros, como Portugal, Grecia, Turquía e Israel, tienen pocas diferencias que mantienen la tendencia general, mientras que en el sur del continente el estilo de vida es más espontáneo, por lo que resulta más cálido la satisfacción laboral (Herrero, 2017).

En un sentido, más positivo, países como Rusia y Ucrania lideraban la lista con un 55% de jefes y directivos que crean ambientes motivadores o de alto rendimiento para

su plantilla, seguidos de los ejecutivos escandinavos en menor porcentual, se les une empresas de Alemania, Suiza y Austria, mismas que obtienen resultados excelentes en cuanto a motivación de los colaboradores (Herrero, 2017).

En el contexto de Latinoamérica, se ha evidenciado que, en naciones como Colombia, México, Perú, existe gran similitud a nivel organizacional, en donde en casi todas las instituciones poseen problemas de insatisfacción, por factores como la escasa comunicación entre colaboradores, falta de incentivos por parte de los directivos. En este orden de ideas, se acota que, en las organizaciones sobresalen la existencia de factores que afectan indiscutiblemente el desarrollo del clima laboral, en donde prevalecen los estilos de dirección, siendo estos los que ocasionan asiduamente la rotación de los directivos, lo que equivale a una varianza de planes, proyectos y programas establecidos inicialmente en las empresas. En lo que refiere a la comunicación es un factor predominante, siendo esta escasa, lo que da origen a un deterioro relevante a la satisfacción laboral (González y otros, 2021).

En Ecuador, la consultora Human, manifiesta que no más del 10% de las empresas ecuatorianas aplica acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral en donde prime la motivación laboral, del mismo modo son pocas las que miden la satisfacción de los empleados (Troya, 2019). Considerando todo lo antes mencionado, el presente trabajo investigativo tomó como eje de estudio a la empresa Inmobiliaria del norte Norfinsa SA, en donde se pretende establecer un análisis correlacional de la motivación y satisfacción laboral de sus colaboradores.

Siendo ambas variables (motivación y la satisfacción laboral) parte importante de las organizaciones, bajo este enfoque, es necesario que el área de Talento Humano tome en consideración relación de estos factores y sus efectos, ya que ambos guardan relación, provocando reacciones tanto positivas como negativas en los colaboradores. Basado en ello nace la siguiente interrogante:

Formulación del problema

¿Existe correlación estadísticamente significativa entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Inmobiliaria del norte Norfinsa SA?

Sistematización del problema de investigación

- ¿Se podrá identificar el tipo de motivación con mayor prevalencia en los colaboradores?
- ¿Se podrá determinar el nivel de satisfacción en el entorno laboral de los colaboradores?
- ¿Se logrará identificar los factores predominantes que influyen en la motivación en los colaboradores?
- ¿Se identificará el impacto de la motivación sobre la satisfacción laboral en los colaboradores?

Justificación de la investigación

La satisfacción laboral es un tema organizacional que generalmente refleja el estado de bienestar de los empleados con sus trabajos; por tanto, engloba un abanico de emociones que experimentan los empleados en relación con su puesto (satisfacción interna), así como aspectos generales y contextuales de la organización (satisfacción externa) que determinan su bienestar y compromiso con sus resultados y rendimiento laboral.

Por ende, el presente trabajo tiene como fin demostrar la estrecha relación existente entre motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores, con el propósito de brindar una orientación al personal de Talento Humano que conlleven a la estabilidad laboral y la identificación de factores que modifiquen la productividad de los colaboradores.

El aporte de la presente investigación es importante para la carrera de Psicología, como para el contexto de estudio, ya que, a través de los resultados de estudio, se permitirá tener una perspectiva real del contexto actual, para la toma de decisiones estratégicas y acciones para fomentar un buen desarrollo organizacional.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Determinar la relación que posee la motivación en torno a la satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil para implementar estrategias de apoyo al área de Talento Humano en el segundo semestre del año 2022.

Objetivos Específicos.

- Definir el marco teórico de las variables motivación y satisfacción en el entorno laboral.
- Identificar los factores predominantes que influyen en la motivación en los colaboradores de Norfinsa S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil en el segundo periodo del 2022.
- Establecer una correlación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral.

Capítulo I

Marco Teórico

1.1. Motivación

La motivación puede definirse como la disposición a utilizar mayores niveles de esfuerzo hacia los objetivos de la organización, y al mismo tiempo lograr las necesidades individuales. El concepto de motivación se centra en dinamizar, impulsar y estimular a los individuos hacia el cambio de comportamiento para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos de una organización, con el fin de lograr una mayor productividad y satisfacción de los empleados (Amaanda, 2017).

Otra definición importante, la aportan Robbins y Couter, (2017) quienes señalan que, se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a realizar acciones para alcanzar un objetivo o satisfacer de forma constante necesidades básicas y superiores. Es decir, es el deseo de esforzarse para alcanzar metas, el cual estará condicionado por satisfacerla, donde existe un conexo entre motivación y necesidad.

En este sentido, Urcola (2015), señala que “la motivación está totalmente relacionada con el movimiento. Si somos capaces de mover a alguien en la dirección que deseamos, le estamos motivando; si no hay movimiento, no hay motivación” (p. 59). De todo lo expuesto, se comparte el aporte de Urcola, ya que se puede afirmar que la motivación es un factor decisivo en el comportamiento, individual y grupal de las personas dentro de las organizaciones que los conduce hacia la gestión de mejora de su desempeño dentro del ámbito que le rodea.

Según Ogunrombi y Elogie (2015) la motivación es lo que se requiere para empujar a los empleados a rendir gratificando o satisfaciendo sus necesidades. Además, señalaron que varias definiciones de motivación tienen algunas palabras en común, como aspiración, necesidades, solicitudes, objetivos, metas, deseos, incentivos, entre otros. Además, se cree que la motivación es uno de los elementos cruciales que llevan a uno a sus objetivos. Es la fuerza de voluntad con una especie de entusiasmo que le lleva a uno a seguir alcanzando mayores alturas.

Olusegun (2015) conceptualizó la motivación como la capacidad de provocar un cambio de comportamiento. Además afirmo que la motivación es una fuerza que

induce a realizar acciones favorables al logro de objetivos específicos. El autor concluyó que la motivación puede ser intrínseca o extrínseca. La motivación intrínseca (MI) se refiere a participar en actividades por placer y satisfacción. Aunque muchos investigadores ven la MI como un constructo único y global, proponen que se trata de un constructo multidimensional en el que se distinguen tres tipos: MI a saber, MI para logros y MI para experiencias estimulantes.

Por otro lado, la motivación extrínseca (ME) se refiere a un conjunto de conductas que se realizan no por razones inherentes sino por motivos instrumentales, es decir, estas conductas están asociadas a circunstancias externas no previstas. Existen cuatro tipos de ME, que difieren en su grado de determinismo, presentados en orden de menor a mayor grado de autodeterminación: regulación externa, cuando alguien actúa para lograr algo positivo, la regulación introyectada representa el primer paso en el proceso de internalización del comportamiento identificado a través de la regulación, cuando se internalizan las razones de la acción en el sentido de que se considera una regulación valiosa e integrada donde existe una correspondencia entre el comportamiento comprometido y otras estructuras del yo (Olusegun, 2015).

Señala, Turienzo (2016) que, los tipos de motivación representa el aspecto psicológico es parte inseparable de la motivación, ya que posee características que lo distingue entre ellas: estímulos, metas, superación personal, motivación intrínseca, motivación extrínseca. Acota que, la motivación al logro es la superación desde lo intrínseco hacia lo extrínseco, por ende, es la adquisición exitosa de cada uno de los objetivos y metas que se proponga el individuo, donde es el deseo para desarrollarse exponencialmente.

Generalmente la motivación intrínseca ha sido evidenciada en múltiples estudios con mayor ímpetu en los trabajadores; un estudio realizado por Luza (2018) demostró el nivel de motivación intrínseca el cual estuvo estrechamente relacionado con el compromiso organizacional del personal, lo que llevó a la conclusión de que el personal permanece leal y recíproco con su institución.

Del mismo modo, Gómez (2020) en su investigación observó un alto porcentaje de empleados con motivación intrínseca, evidenciada por elementos tan valiosos como

la autorrealización con el trabajo realizado por el 40% de los empleados. Los resultados de la encuesta reflejan una alta proporción de motivación intrínseca y, a su vez, una baja proporción de motivación extrínseca. Si esta actitud persiste a largo plazo y no da como resultado mayores recompensas extrínsecas a cambio, no aumentará la motivación intrínseca de los empleados.

Una investigación realizada por Rojas (2020) en Perú demostró que la motivación intrínseca resulta de mayor evidencia en los trabajadores y cuyo efecto repercute en el desempeño laboral, el estudio demostró que la influencia de la motivación intrínseca en la eficiencia laboral de los trabajadores es positiva y significativa, y concluyó que, a mayor motivación intrínseca, mayor productividad laboral. El nivel de motivación intrínseca de los trabajadores del sector hidrocarburos de Graña y Montero es medio y la percepción de los trabajadores sobre los niveles de productividad también es media.

Tal y como comprobaron en su investigación Muñoz et al., (2018) con la finalidad fue demostrar que tipo de motivación predominaba en los trabajadores, cuyos resultados demostraron que la motivación intrínseca de un grupo de voluntarios está estrechamente relacionada con una mayor satisfacción laboral y compromiso que cuando se trata de refuerzos motivacionales extrínsecos que los voluntarios suelen experimentar. Las diferencias significativas encontradas en las dos variables analizadas entre los dos grupos son consistentes. Los voluntarios mostraron mayor compromiso y satisfacción laboral que los empleados asalariados.

1.2. Teorías de motivación

1.2.1. Jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

Maslow (1998) presentó la teoría basada en las necesidades en 1943, su teoría es una de las teorías de la motivación más ampliamente identificadas. En su teoría, Maslow identificó cinco necesidades básicas de los individuos: fisiológicas (sueldo, comida, ropa, etc.), de seguridad (seguridad física y social), de afiliación (amor, afecto, etc.), de autoestima (reconocimiento, autonomía, independencia, etc.) y de autorrealización (realización del propio potencial y de las propias capacidades).

Maslow (1998) formuló una jerarquía de necesidades humanas en su teoría y argumentó que cuando se satisfacen las necesidades más básicas, las personas desarrollan necesidades y deseos más elevados.

A continuación, se muestra la jerarquía de necesidades:

- Necesidades fisiológicas: son las necesidades básicas para la supervivencia, como el aire, el sueño, la comida, el agua, la ropa, el sexo y la vivienda.
- Necesidades de seguridad: protección contra amenazas, privaciones y otros peligros (salud, empleo seguro y propiedad).
- Necesidades sociales (pertenencia y amor): La necesidad de asociación, afiliación, amistad, etc.
- Necesidades de autoestima: La necesidad de respeto y reconocimiento.
- Necesidades de autorrealización: La oportunidad de desarrollo personal, aprendizaje y trabajo divertido/creativo/desafiante. La autorrealización es la necesidad de más alto nivel a la que puede aspirar un ser humano (1998).

Figura 1 Pirámide de Maslow.



Fuente: Sevilla P, tomado de “Pirámide de Maslow” (Sevilla, 2015).

La motivación según esta teoría, impulsa a una persona a actuar de una determinada manera en su esfuerzo por satisfacer sus necesidades personales, las que pueden ser fisiológicas, cognitivas, psicológicas, sociológicas u otras. Una de las cualidades necesarias de reconocer la necesidad de aprender, es la motivación, la cual provoca una mayor autoexigencia para elevar sus deseos por alcanzar los objetivos de aprender.

Para, González (2019), la teoría de Maslow, enfatiza que el individuo como ser es único e irrepetible, y su motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y externas. De acuerdo a esto, un trabajador que considera sus metas y logros como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Siendo imprescindible que los directivos empresariales, pueden desarrollar una praxis, dentro del contexto laboral partiendo de la satisfacción de los trabajadores.

1.2.2. Teoría de los dos factores de Herzberg.

La teoría de los dos factores de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) se basa en gran medida en la motivación. Llevan a cabo varios experimentos para encontrar los factores que motivan a los empleados. Encontraron los factores que satisfacen e insatisfacen a los trabajadores. Todos los factores que hacen que los trabajadores estén insatisfechos se denominaron higiénicos y los que satisfacen a los trabajadores se denominaron motivadores (Ishfaq, 2011).

Los factores higiénicos no motivan a los trabajadores e incluyen las políticas de la empresa, el salario, la administración, las condiciones de trabajo y la relación con los supervisores, etc. Los motivadores son los factores que estimulan a los trabajadores a trabajar más duro e incluyen los logros, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y las tareas desafiantes, etc., (Herzberg y otros, 1959).

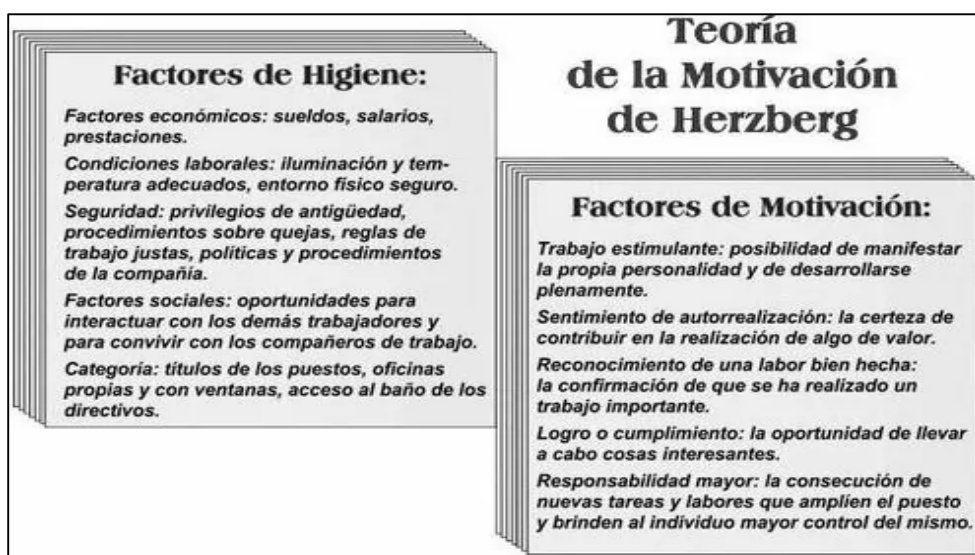


Figura 2. Teoría de la motivación de Herzberg.

Fuente: Coelevel, tomado de “Las 4 teorías motivacionales que deberías conocer” (2016).

Tabla 1 Principios de los dos factores de Herzberg.

Principios de los dos factores de Herzberg		
Influenciado por	Mejorar los factores	Influenciado por
Factores de Higiene	motivadores aumenta la	factores motivadores
(Insatisfactorios)	satisfacción laboral	(Satisfactorios)

<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo relaciones de compañeros de trabajo • Políticas y reglas calidad de supervisor 	<p>Mejorar los factores de higiene disminuye la insatisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Logros • Reconocimiento • Responsabilidad • Trabajar en sí • Crecimiento personal
--	--	---

Fuente: Tomado y adaptado de Orbe (2019).

Elaboración propia (2022).

1.2.3. La teoría X y la teoría Y de McGregors.

La Teoría X y la Teoría Y fueron explicadas por primera vez por McGregor en su libro "El lado humano de la empresa", y se refieren a dos estilos de gestión: autoritario (Teoría X) y participativo (Teoría Y). Esta teoría se ha vuelto popular en las empresa, la teoría X sostiene que las personas son perezosas, que deberían estar motivadas por el castigo y que eluden la responsabilidad. La teoría Y asume que el esfuerzo en el trabajo es natural, que la búsqueda de objetivos vale la pena y que las personas tienden a buscar la responsabilidad.

Los modelos de la teoría X e Y de McGregor (1960) clasifican a los empleados como pertenecientes a uno de los dos grupos basados en dos conjuntos de supuestos (Reuben, 2017).

- Los supuestos de la teoría X adoptan una perspectiva negativa de las personas: Las personas pueden tener "una aversión inherente al trabajo y evitarlo si es posible; por ello, hay que coaccionarlas, controlarlas, dirigirlas y amenazarlas con castigos para que trabajen. Prefieren ser dirigidos, evitan la responsabilidad, tienen poca ambición y quieren seguridad"
- Los supuestos de la teoría Y adoptan el punto de vista opuesto: los insumos mentales y físicos gastados en el lugar de trabajo se equiparán y están a la par con los del descanso o el juego. Los factores externos o cualquier amenaza del exterior no pueden ser la única influencia para ejercer el esfuerzo.

Los trabajadores o las personas pueden ser precavidos y disciplinados para conseguir sus objetivos, pero su deseo de comprometerse con ellos depende de la magnitud de las recompensas asignadas a ese tipo de logros. En circunstancias normales, las personas pueden adaptarse para buscar la responsabilidad y no sólo aceptarla.

1.2.4. Teoría de la necesidad de logro de McClelland

Entre los enfoques de la motivación basados en la necesidad, la teoría de las necesidades adquiridas de David McClelland es la que ha recibido la mayor cantidad de apoyo. Según esta teoría, los individuos adquieren tres tipos de necesidades como resultado de sus experiencias de vida. Estas necesidades son la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder. Todos los individuos poseen una combinación de estas necesidades, y se cree que las necesidades dominantes impulsan el comportamiento de los empleados. (Psicoportal, 2018)

McClelland desarrolló su teoría basándose en la larga lista de motivos y necesidades manifiestas desarrollada por Henry Murray utilizada en sus primeros estudios sobre la personalidad. La teoría de la necesidad de McClelland está estrechamente asociada con la teoría del aprendizaje, porque creía que las necesidades se aprenden o adquieren por los tipos de eventos que las personas experimentan en su entorno y cultura.

Valorando la Teoría al logro de McClelland, Morán y Menezes (2017), explican que la misma tiene implícito el incentivo de la necesidad, la cual conduce hacia la motivación de lograr satisfacer esa necesidad. Por ende, siente el estímulo de hacer algo que lo ayude a alcanzar ese logro, siendo esto la motivación intrínseca; que además lo impulsa a realizar las cosas de manera distintas a las habituales y así alcanzar el logro. De esta manera, esta teoría resalta como motivación al logro varias situaciones, entre ellas aquellas en las que los individuos pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no, y situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes. Prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso.

La motivación de logro, según Chandi y Osorio (2015) es el estímulo para superar situaciones o alcanzar metas. Los individuos que se trazan metas están sujetos a los estímulos intrínsecos y/o extrínsecos, y tienden a utilizar métodos y estrategias que le permitan lograr su objetivo, donde su propia valoración de sus capacidades, habilidades y toma de decisiones asertivas se reflejará en la ausencia de fracasos. Esto se debe a que la motivación conduce al individuo a actuar de manera asertiva y efectiva, decidiéndose por una conducta firme hacia un objetivo, donde logre alinear su comportamiento con el que requiere las exigencias de desempeño para el cumplimiento de las metas. Así tendrá una ventaja competitiva que traerá grandes beneficios elevando la calidad de su propio esfuerzo.

1.3. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere a la satisfacción del empleado con las características generales del trabajo y afecta a la moral de los trabajadores. También se relaciona con las expectativas de un empleado en el trabajo, el grado de felicidad derivado de la condición de servicio. La satisfacción de los empleados es uno de los principales factores que determinan la eficacia de una organización. La satisfacción de los empleados es primordial para las organizaciones que son eficaces.

Uddin et.al., (2016) señalaron que algunos autores han definido la satisfacción en el trabajo como los sentimientos de los trabajadores sobre sus puestos de trabajo y varias funciones de este. Es crucial en la vida cotidiana, porque las organizaciones en las que trabajan las personas tienen un impacto significativo en su personal y algunos de esos impactos se reflejan en los sentimientos del personal sobre su trabajo. También señalaron que este sentimiento puede afectar a su rendimiento, a la intención de rotación y, a su vez, esto afecta a los servicios del bibliotecario a sus usuarios en las bibliotecas y centros de información.

1.4. Factores que influyen en la satisfacción laboral

1.4.1. Clima laboral

Cuando se habla de cómo el clima laboral de una empresa afecta la satisfacción laboral de los empleados, se consideran varios factores, desde las relaciones interpersonales de un empleado con sus pares hasta su percepción económica de la empresa, entre muchos otros factores. Y es que incluso las condiciones físicas de la

oficina, ya sea grande, vieja o nueva, bien iluminada, etc., pueden afectar qué tan cómodo se siente un empleado. Un estudio realizado efectuado por Huaita y Luza (2018) encontraron que el clima laboral y la satisfacción laboral afectan significativamente el desempeño de los trabajadores.

Este es un tema muy importante que afecta directamente los resultados del negocio. En otras palabras, un ambiente de trabajo positivo ayuda a lograr los objetivos, mientras que uno malo puede incluso generar pérdidas para la empresa. Tener un buen ambiente de trabajo, por lo tanto, afecta de manera directa a lo satisfecho que acude el empleado a su puesto cada día, e incluso a cómo desarrolla sus labores, más o menos motivado (Noboa y otros, 2019).

1.4.2. Retribución económica en la satisfacción laboral

Los empleados felices tienden a ser más productivos, ocupan puestos gerenciales y obtienen más ingresos. Sin embargo, la felicidad del empleado no es solo su bienestar, sino también el bienestar de la empresa y su éxito organizacional; Si un empleado trabaja muy motivado, trabaja con más fluidez. Por lo tanto, se dice que el uso adecuado de la recompensa emocional es muy efectivo debido a los factores que la componen, como el reconocimiento, la retroalimentación, el desarrollo profesional y la preocupación por las necesidades del empleado. Un enfoque interesante y de interés nacional sobre el salario emocional, sostiene que “El salario emocional, clave para reducir el estrés”, menciona que el salario emocional es un instrumento facilitador para la conciliación entre la vida laboral y personal del empleado.

Un estudio realizado por Donaire (2017) tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del personal paramédico de los servicios especiales de una institución médica privada, para lo cual se utilizaron siete factores de satisfacción, en los que son importantes la compensación económica, las condiciones físicas del ambiente de trabajo, el apoyo y respeto de los supervisores y el reconocimiento de los demás lo que aumenta las oportunidades de desarrollo del desempeño del personal.

Así mismo, la vida laboral del empleado se ve afectada, no sólo por factores intrínsecos que se presentan en el entorno del trabajo, también por todo lo acontece fuera de, lo extra laboral, factores que se integran en la cotidianidad del empleado

como la familia, amigos, red de contactos, ocio y el tiempo libre. Además, apunta que el salario emocional convierte a una empresa en un “lugar bueno para trabajar” (Espinoza & Toscano, 2020).

1.4.3. Estabilidad laboral

La estabilidad laboral debe entenderse como una responsabilidad compartida tanto del empleador como del trabajador o candidato para asegurar su participación efectiva en el entorno laboral, garantizando ambas partes el valor agregado del proceso, producto o servicio que producen u ofrecen. Por eso, una persona que ha alcanzado este nivel de satisfacción puede tener mejores condiciones de vida porque puede cumplir con muchas exigencias y luego escalar otras, lo que le permite seguir creciendo hasta superarse a sí mismo. La estabilidad consiste en el derecho de un empleado a mantener su puesto indefinidamente para evitar malas conductas predeterminadas.

La estabilidad garantiza directamente el ingreso del trabajador, que es un medio indispensable para satisfacer las necesidades del núcleo familiar, garantiza el ingreso de la empresa, como personal capacitado y experimentado, a la vez integrado y con mística hacia la empresa, brindará índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no solo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico-económico-social, con logros a la obtención de la armonía, la paz social y laboral (Domínguez, 2020).

Así mismo, sostienen Moreno et al., (2018) que las condiciones de trabajo adecuadas, significa lugares limpios, cómodos y seguros y la disponibilidad de los recursos necesarios para el desempeño óptimo de los trabajadores; asimismo, la estabilidad laboral es un aspecto que influye en este punto, ya que los empleados que confían en la duración de su contrato de trabajo se sienten más relajados y por tanto realizan mejor sus tareas. Su investigación mostró que la baja satisfacción de los empleados estaba asociada con una sensación de seguridad en el entorno laboral y la estabilidad laboral.

1.5. Factores que favorecen la satisfacción laboral

Según los autores Simbron y Sanabria (2020) los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.

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:

- a) Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- b) Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- c) La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

Asimismo, la satisfacción laboral ha sido de gran interés en los últimos años ya que se ha convertido en un resultado organizacional que expresa el nivel de eficiencia, eficacia y eficiencia alcanzado por una institución; por lo tanto, son indicadores de comportamiento de los que se pueden derivar soluciones políticas e institucionales: los empleados satisfechos tienen más probabilidades de ser ciudadanos satisfechos, estas personas tienen una actitud más positiva ante la vida y representan personas psicológicamente más sanas para la sociedad (Simbron & Sanabria, 2020).

Ahora se presta más atención a la calidad de vida laboral que en años anteriores cuando se buscaba el vínculo con la productividad. La idea es que la gente trabaje bien, pero se sienta bien; o, por el contrario, que se sientan cómodos en el trabajo y brinden un resultado satisfactorio. Es un hecho observable que los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo, ya sea porque se sienten bien pagados o bien tratados, o porque son ascendidos. Los colaboradores pueden ver claramente lo

gratificante, divertido y estimulante que es trabajar en un grupo de personas que se llevan bien, se entienden, se comunican, se respetan, trabajan en armonía y colaboración. Un buen ambiente en una tienda es necesario para lograr un alto rendimiento individual y colectivo del colectivo laboral humano, así como oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo que se logra principalmente a través del trabajo arduo (Simbron & Sanabria, 2020).

Capítulo II

Metodología del Proceso de Investigación

2.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo, el cual permite medir fenómenos a través de métodos estadísticos para la comprobación de hipótesis y el análisis de las causas de manera precisa. Este enfoque se basa en la valoración numérica y estadística del objeto de estudio (Sampieri y otros, 2014).

2.2. Tipo de investigación

Correlacional: se considera correlativo ya que permite la medición de dos variables. Comprende y evalúa la relación estadística entre ellos de manera significativa (Sampieri y otros, 2014).

2.3. Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación

El presente estudio es desarrollado en la empresa Norfinsa S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el segundo periodo del 2022.

2.4. Población y muestra

2.4.1 Población

Según (Tamayo & Tamayo, 2007) población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

En la presente investigación contamos con 57 colaboradores distribuidos en diferentes áreas laborales de la empresa Norfinsa S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el segundo periodo del 2022.

Muestra

Para (Hernández Sampieri & Baptista, 2010) la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población. Al ser una población pequeña, se aplicó el estudio a los 57 colaboradores equivalente al 100% de la población establecida.

Caracterización de la muestra

La caracterización de la muestra se realizará en base a los siguientes elementos:

Género: femenino y masculino, cargo que desempeña y años de antigüedad en la empresa.

Genero	
Femenino	
Masculino	
Cargo que desempeña	
Cago gerencial	
Cargo administrativo	
Cargo obrero	
Años de antigüedad en la empresa	
15-20 años	
14-10	
9-5	
4 o menos	

2.5. Métodos empleados

2.5.1. Técnicas

Encuestas: se emplea esta técnica en los usuarios para recabar información sobre el tema en curso, el cual estuvo constituido por un dialogo entre el usuario y el

investigador. Es una técnica de investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información utilizando un cuestionario prediseñado sin cambiar el entorno o el fenómeno en el que se recopila la información (Sampieri et al., 2014).

2.5.2. Instrumentos

Cuestionario: un documento que consiste en una serie de preguntas que deben escribirse en secuencia y organizarse, ordenarse y estructurarse de acuerdo con un plan específico para que sus respuestas puedan proporcionar toda la información requerida (Sampieri et al., 2014).

Dentro del estudio se implementa el “Cuestionario de motivación para el trabajo” (ver Anexos) validado por los autores Anthony et al., (1988) compuesto por un total de 37 ítems con respuestas dicotómicas (Verdadero/Falso) distribuidos en 8 factores a evaluar:

1. Satisfacción laboral
2. Integración al entorno laboral
3. Aceptación social
4. Desempeño social
5. Habilidades laborales
6. Autoestima
7. Percepción apoyo familiar
8. Asertividad laboral.

2.6. Procesamiento y análisis de la información

2.6.1. Procesamiento

- **Fase I:** visitar el lugar de estudio, posterior a ello, obtener la autorización del director del centro de salud para proceder a la recopilación de datos, una vez aprobado conocer y seleccionar a la población de estudio para posteriormente aplicar el consentimiento informado.
- **Fase II:** una vez firmado el consentimiento informado por cada uno de los participantes, se explicará el proceso, su finalidad académica tomando en cuenta las consideraciones éticas del estudio (respetando el anonimato del sujeto de

estudio y sus respuestas), y en qué consistirá el cuestionario de recolección de datos.

- **Fase III:** una vez obtenido los resultados esta se ordenarán, analizarán y posteriormente establecer sus respectivas conclusiones.

2.6.2. Análisis de datos

- Se realiza un análisis general de los datos recogidos durante las entrevistas, resumiendo los aspectos importantes obtenidos durante este proceso.

-Se utilizan herramientas manuales y electrónicas para obtener datos de calidad. Los resultados se muestran en tablas. Los métodos estadísticos utilizados para analizar la información son las distribuciones de frecuencia y porcentaje.

Para el procesamiento estadístico de los datos se desarrolló una base de datos en Excel y el procesamiento se realizó en SPSS versión 25. También se emplea la correlación de Pearson para determinar la significancia y relación entre la motivación y la satisfacción laboral.

Capítulo III

Resultados y discusión

3.1 Resultados

Tabla 2
Datos descriptivos

1. Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	23	40,4%	40,4%
Femenino	34	59,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
2. Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18-24 años	11	19,3%	19,3%
25-31 años	21	36,8%	56,1%
31 años o mas	25	43,9%	100,0%
Total	57	100,0%	
3. Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0 a 2 años	22	38,6%	38,6%
3 a 10 años	32	56,1%	94,7%
11 años o mas	3	5,3%	100,0%
Total	57	100,0%	
4. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sabe leer y escribir	1	1,8%	1,8%
Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)	1	1,8%	3,5%
Bachiller (ES, BUP, COU)	14	24,6%	28,1%
Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.)	9	15,8%	43,9%
Formación Profesional Primer Grado	7	12,3%	56,1%
Licenciados, Doctores, Masters universitarios 86	25	43,9%	100,0%
Total	57	100,0%	
5. Situación laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado

Trabajo sin nómina o contrato legalizado	6	10,5%	10,5%
Contrato de seis meses o menos	1	1,8%	12,3%
Contrato hasta un año	7	12,3%	24,6%
Contrato hasta dos años	2	3,5%	28,1%
Contrato hasta cinco años	1	1,8%	29,8%
Fijos	40	70,2%	100,0%
Total	57	100,0%	
6. Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Jornada parcial	6	10,5%	10,5%
Horario flexible y/o irregular	6	10,5%	21,1%
Jornada partida fija	12	21,1%	42,1%
Jornada intensiva fija	6	10,5%	52,6%
Turnos fijos	23	40,4%	93,0%
Turnos rotativos	4	7,0%	100,0%
Total	57	100,0%	
7. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta dirección o dirección general	1	1,8%	1,8%
Directivo	3	5,3%	7,0%
Mando intermedio	9	15,8%	22,8%
Supervisor o capataz	10	17,5%	40,4%
Empleado o trabajador	34	59,6%	100,0%
Total	57	100,0%	

Entre los datos descriptivos mostrados en la tabla 2, el 59,6% de los participantes son mujeres, predominando una edad superior a los 31 años, el 56,1% posee una experiencia en la empresa de 3 a 10 años. Mas del 70% de ellos son fijos con turnos mayormente establecidos y con una jerarquía organizacional de empleado o trabajador en el 56,6%.

Tabla 3
Satisfacción laboral S10_12

1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	10,5%	10,5%
Algo insatisfecho	4	7,0%	17,5%
Indiferente	2	3,5%	21,1%
Algo satisfecho	12	21,1%	42,1%
Bastante satisfecho	13	22,8%	64,9%
Muy satisfecho	20	35,1%	100,0%
Total	57	100,0%	
2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	8,8%	8,8%
Bastante insatisfecho	2	3,5%	12,3%
Algo insatisfecho	4	7,0%	19,3%
Indiferente	4	7,0%	26,3%
Algo satisfecho	8	14,0%	40,4%
Bastante satisfecho	16	28,1%	68,4%
Muy satisfecho	18	31,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
3. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	14,0%	14,0%
Bastante insatisfecho	4	7,0%	21,1%
Algo insatisfecho	6	10,5%	31,6%
Indiferente	2	3,5%	35,1%
Algo satisfecho	8	14,0%	49,1%
Bastante satisfecho	11	19,3%	68,4%
Muy satisfecho	18	31,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
4. La temperatura de su local de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	10,5%	10,5%
Bastante insatisfecho	5	8,8%	19,3%
Algo insatisfecho	4	7,0%	26,3%
Indiferente	2	3,5%	29,8%
Algo satisfecho	9	15,8%	45,6%

Bastante satisfecho	14	24,6%	70,2%
Muy satisfecho	17	29,8%	100,0%
Total	57	100,0%	
5. Las relaciones personales con sus superiores.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	8,8%	8,8%
Bastante insatisfecho	3	5,3%	14,0%
Algo insatisfecho	6	10,5%	24,6%
Indiferente	7	12,3%	36,8%
Algo satisfecho	11	19,3%	56,1%
Bastante satisfecho	11	19,3%	75,4%
Muy satisfecho	14	24,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
6. La supervisión que ejercen sobre usted.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	7,0%	7,0%
Bastante insatisfecho	5	8,8%	15,8%
Algo insatisfecho	6	10,5%	26,3%
Indiferente	5	8,8%	35,1%
Algo satisfecho	9	15,8%	50,9%
Bastante satisfecho	15	26,3%	77,2%
Muy satisfecho	13	22,8%	100,0%
Total	57	100,0%	
7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	8,8%	8,8%
Bastante insatisfecho	5	8,8%	17,5%
Algo insatisfecho	6	10,5%	28,1%
Indiferente	5	8,8%	36,8%
Algo satisfecho	12	21,1%	57,9%
Bastante satisfecho	13	22,8%	80,7%
Muy satisfecho	11	19,3%	100,0%
Total	57	100,0%	
8. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	7	12,3%	12,3%
Bastante insatisfecho	6	10,5%	22,8%
Algo insatisfecho	6	10,5%	33,3%

Indiferente	6	10,5%	43,9%
Algo satisfecho	7	12,3%	56,1%
Bastante satisfecho	11	19,3%	75,4%
Muy satisfecho	14	24,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
9. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	10,5%	10,5%
Bastante insatisfecho	3	5,3%	15,8%
Algo insatisfecho	9	15,8%	31,6%
Indiferente	7	12,3%	43,9%
Algo satisfecho	8	14,0%	57,9%
Bastante satisfecho	10	17,5%	75,4%
Muy satisfecho	14	24,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
10. El apoyo que recibe de sus superiores.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	7,0%	7,0%
Bastante insatisfecho	2	3,5%	10,5%
Algo insatisfecho	5	8,8%	19,3%
Indiferente	10	17,5%	36,8%
Algo satisfecho	8	14,0%	50,9%
Bastante satisfecho	14	24,6%	75,4%
Muy satisfecho	14	24,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
11. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho2	5	8,8%	8,8%
Bastante insatisfecho	4	7,0%	15,8%
Algo insatisfecho	4	7,0%	22,8%
Indiferente	4	7,0%	29,8%
Algo satisfecho	11	19,3%	49,1%
Bastante satisfecho	14	24,6%	73,7%
Muy satisfecho	15	26,3%	100,0%
Total	57	100,0%	

12. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	7	12,3%	12,3%
Bastante insatisfecho	3	5,3%	17,5%
Algo insatisfecho	6	10,5%	28,1%
Indiferente	5	8,8%	36,8%
Algo satisfecho	11	19,3%	56,1%
Bastante satisfecho	9	15,8%	71,9%
Muy satisfecho	16	28,1%	100,0%
Total	57	100,0%	

En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados del cuestionario develaron que, un promedio superior al 25% de los trabajadores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil expresaron sentirse bastante satisfechos entre el cumplimiento de objetivos, metas, higiene en el área de trabajo, entorno, apoyo y supervisión por parte de los superiores. Mientras que un porcentaje menor al 10% indico sentirse insatisfecho por los factores mencionados.

Tabla 4
Factores predominantes que influyen en la motivación

1. Cuando trabajo me siento mejor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	12	21,1%	21,1%
Verdadero	45	78,9%	100,0%
Total	57	100,0%	
2. Prefiero que mis compañeros/as de trabajo desconozcan que estoy en tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	23	40,4%	40,4%
Verdadero	34	59,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
3. La gente no me entiende	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	30	52,6%	52,6%
Verdadero	27	47,4%	100,0%
Total	57	100,0%	

4. Fuera de casa me siento vulnerable.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	36	63,2%	63,2%
Verdadero	21	36,8%	100,0%
Total	57	100,0%	
5. Trabajar con los demás me supone un esfuerzo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	33	57,9%	57,9%
Verdadero	24	42,1%	100,0%
Total	57	100,0%	
6. Cuando trabajo aprendo cosas.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	3	5,3%	5,3%
Verdadero	54	94,7%	100,0%
Total	57	100,0%	
7. Me siento incapaz de trabajar.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	42	73,7%	73,7%
Verdadero	15	26,3%	100,0%
Total	57	100,0%	
8. Disfruto de gran parte del dinero que gano.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	7	12,3%	12,3%
Verdadero	50	87,7%	100,0%
Total	57	100,0%	
9. Ganar dinero me da independencia.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	6	10,5%	10,5%
Verdadero	51	89,5%	100,0%
Total	57	100,0%	
10. Es preferible una pensión segura a un posible trabajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	32	56,1%	56,1%
Verdadero	25	43,9%	100,0%
Total	57	100,0%	
11. Mi familia me ayuda a buscar trabajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	18	31,6%	31,6%
Verdadero	39	68,4%	100,0%
Total	57	100,0%	

12. Mi familia cree que puedo desempeñar un trabajo adecuadamente.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	1	1,8%	1,8%
Verdadero	56	98,2%	100,0%
Total	57	100,0%	
13. La vida en casa se complica cuando trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	34	59,6%	59,6%
Verdadero	23	40,4%	100,0%
Total	57	100,0%	
14. Trabajar me impide hacer otras cosas que me gustaría.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	26	45,6%	45,6%
Verdadero	31	54,4%	100,0%
Total	57	100,0%	
15. No volvería a desempeñar trabajos similares a otros donde tuve problemas.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	31	54,4%	54,4%
Verdadero	26	45,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
16. Preferiría trabajar en sitios especiales para gente como yo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	34	59,6%	59,6%
Verdadero	23	40,4%	100,0%
Total	57	100,0%	
17. Tengo dudas sobre si podré mantener un trabajo durante mucho tiempo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	36	63,2%	63,2%
Verdadero	21	36,8%	100,0%
Total	57	100,0%	
18. Me da miedo alejarme mucho de casa.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	33	57,9%	57,9%
Verdadero	24	42,1%	100,0%
Total	57	100,0%	

19. Coger muchos transportes es demasiado complicado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	17	29,8%	29,8%
Verdadero	40	70,2%	100,0%
Total	57	100,0%	
20. Si me alejo mucho de casa me siento desprotegido/a.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	33	57,9%	57,9%
Verdadero	24	42,1%	100,0%
Total	57	100,0%	
21. No me gusta obedecer	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	39	68,4%	68,4%
Verdadero	18	31,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
22. Me molesta que critiquen mi trabajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	24	42,1%	42,1%
Verdadero	33	57,9%	100,0%
Total	57	100,0%	
23. Necesito que los demás reconozcan mi trabajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	19	33,3%	33,3%
Verdadero	38	66,7%	100,0%
Total	57	100,0%	
24. Me cuesta relacionarme con mis compañeros/as	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	40	70,2%	70,2%
Verdadero	17	29,8%	100,0%
Total	57	100,0%	
25. Los cambios en las condiciones de trabajo me ponen nervioso/a	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	29	50,9%	50,9%
Verdadero	28	49,1%	100,0%
Total	57	100,0%	
26. Los demás no se preocupan de llevarse bien conmigo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	38	66,7%	66,7%
Verdadero	19	33,3%	100,0%

Total	57	100,0%	
27. Es fundamental que mi jefe/a tenga en cuenta mi enfermedad.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	19	33,3%	33,3%
Verdadero	38	66,7%	100,0%
Total	57	100,0%	
28. Trabajar tiene más ventajas que inconvenientes.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	11	19,3%	19,3%
Verdadero	46	80,7%	100,0%
Total	57	100,0%	
29. Por lo que me han contado, cuando trabajas te encuentras con demasiados problemas.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	38	66,7%	66,7%
Verdadero	19	33,3%	100,0%
Total	57	100,0%	
30. Preferiría que me ofreciesen otros recursos (mini-residencia, pensiones económicas, centro ocupacional,) a trabajar.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	32	56,1%	56,1%
Verdadero	25	43,9%	100,0%
Total	57	100,0%	
31. Yo quiero trabajar.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	2	3,5%	3,5%
Verdadero	55	96,5%	100,0%
Total	57	100,0%	
32. Arreglarme para ir a trabajar requiere demasiado esfuerzo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	36	63,2%	63,2%
Verdadero	21	36,8%	100,0%
Total	57	100,0%	
33. Es probable que tenga problemas con la puntualidad.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	33	57,9%	57,9%
Verdadero	24	42,1%	100,0%
Total	57	100,0%	

34. Mi enfermedad me impide acceder a un buen trabajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	41	71,9%	71,9%
Verdadero	16	28,1%	100,0%
Total	57	100,0%	
35. Me angustia la idea de tener que buscar trabajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	25	43,9%	43,9%
Verdadero	32	56,1%	100,0%
Total	57	100,0%	
36. Si no encuentro trabajo pronto, es mejor que lo deje.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	44	77,2%	77,2%
Verdadero	13	22,8%	100,0%
Total	57	100,0%	
37. Me molesta reconocer que estoy sin trabajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	34	59,6%	59,6%
Verdadero	23	40,4%	100,0%
Total	57	100,0%	

Entre los principales factores predominantes que influyen en la motivación de los trabajadores de Norfinsa S.A, destacan los siguientes: sentirse mejor cuando se trabaja (78,9%); aprendizaje continuo (94,7%); el disfrute del dinero ganado (87,7%); independencia financiera (89,5%); apoyo familiar (98,2%); complicación de transporte para llegar al trabajo (70,2%); ventajas laborales (80,7%) y las ganas de trabajar (96,5%).

Tabla 5
Motivos por los cuales dejaría su trabajo.

1. Porque me miren mal.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	49	86,0%	86,0%
Verdadero	8	14,0%	100,0%
Total	57	100,0%	
2. Falta de materiales.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	35	61,4%	61,4%

Verdadero	22	38,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
3. Discutir con un/a compañero/a.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	43	75,4%	75,4%
Verdadero	14	24,6%	100,0%
Total	57	100,0%	
4. Tener un salario bajo.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	14	24,6%	24,6%
Verdadero	43	75,4%	100,0%
Total	57	100,0%	
5. Tener un/a jefe/a que no me caiga bien.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	26	45,6%	45,6%
Verdadero	31	54,4%	100,0%
Total	57	100,0%	
6. Porque me cambien de turno.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	32	56,1%	56,1%
Verdadero	25	43,9%	100,0%
Total	57	100,0%	
7. Porque me aburra.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	34	59,6%	59,6%
Verdadero	23	40,4%	100,0%
Total	57	100,0%	
8. Sentirme cansado/a.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falso	31	54,4%	54,4%
Verdadero	26	45,6%	100,0%
Total	57	100,0%	

Los motivos más resaltantes por la cual los colaboradores de Norfinsa S.A dejarían su trabajo son: tener un salario bajo (75,4%) y tener un jefe que no le caiga bien (54,4%). Asimismo, los trabajadores afirman que discutir con un compañero no es razón suficiente para abandonar el trabajo. Los cambios de turno influyen parcialmente en la decisión de abandonar el puesto de trabajo.

Tabla 6*Correlación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral*

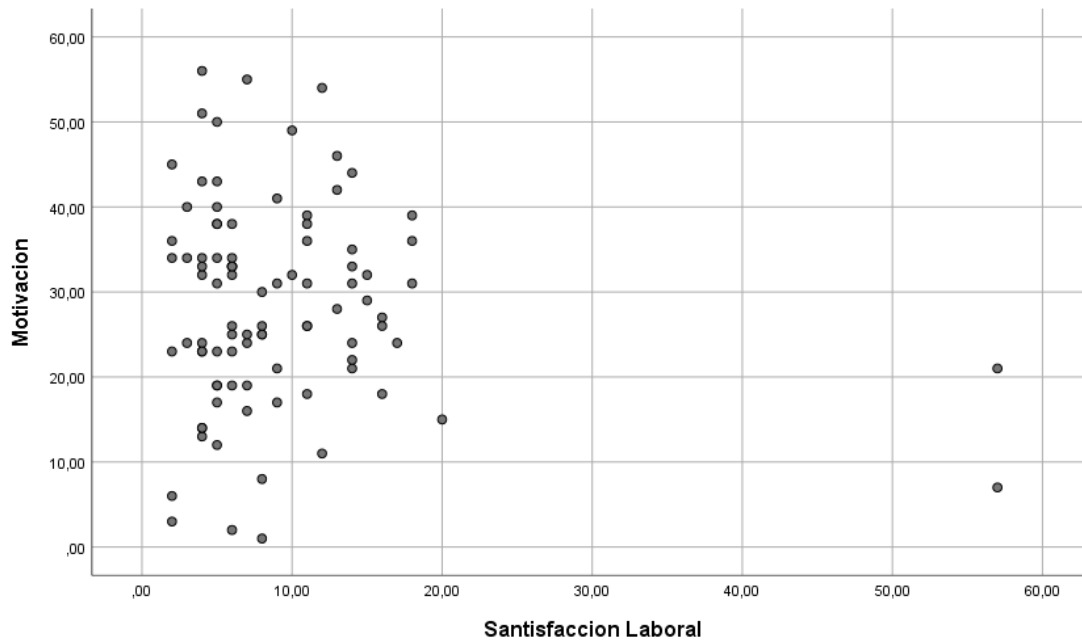
			Motivación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	57	57
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	57	57

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

La prueba de Kolmogorov-Smirnov mostró que los datos no poseen una distribución normal, por lo que se utilizaron los coeficientes de correlación de Spearman para determinar la relación estadística entre las dos variables. Por tanto, los resultados muestran que existe una correlación positiva baja (0.356) entre ambas variables con una significancia $<0,01$ lo cual permite confirmar que, a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil.

Figura 1

Dispersión entre la motivación y la satisfacción laboral



En la fig. 1 muestra un diagrama de dispersión de datos. Al trazar una línea, se puede visualizar la tendencia de una correlación lineal positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral, es decir, cuanto mayor sea la motivación laboral de los empleados, mayor satisfacción sentirán los trabajadores.

3.2 Discusión

La motivación laboral es una fase interna que activa y dirige nuestros pensamientos y se asocia a todos aquellos factores que son capaces de provocar, mantener y orientar la conducta hacia un fin, y todos ellos generan conductas que difieren en el grado de activación o intensidad de la conducta. Los empleados se enfocan en la estructura del comportamiento y contribuyen de acuerdo con la motivación del interés propio, tratando de imponer esto en la organización a la que pertenecen. No obstante, la herramienta más importante para el éxito de las instituciones son las personas que las integran. Si la gerencia administra los recursos adecuadamente, puede estimular positivamente el logro de metas personales y traducir las metas organizacionales en un buen desempeño de los empleados. Es así como en Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil, más de la mitad de sus trabajadores se encuentran altamente motivados y según la literatura de Marshall, (1988) se espera que tengan un mayor nivel de desempeño y eficiencia.

Para aumentar la motivación laboral de los empleados con "motivación moderada" y "motivación baja" Manso, (2002) establece que se puede ofrecer un enriquecimiento laboral, que le permita al empleado asumir más responsabilidades y asumir tareas cada vez más complejas, para que encuentre la oportunidad de desarrollar su desarrollo personal necesario para satisfacer las necesidades de crecimiento. Para ello, Herzberg tiene incluso 7 estrategias: eliminar el control innecesario, aumentar la responsabilidad, asignar empleados a unidades de trabajo naturales y completas (secciones, divisiones, entre otras áreas), proporcionar más autonomía en las actividades, crear informes periódicos sobre la calidad del desempeño, la introducción de tareas nuevas e interesantes y la asignación de tareas a especialistas.

Mirando solo los factores de higiene, una pequeña parte de los empleados Norfinsa S.A tienen baja motivación, lo que indica que la organización necesita reenfocar esfuerzos y aplicar nuevas estrategias para cerrar la brecha existente, aumentar el compromiso, alinear las metas individuales con las organizaciones que aportan y facilitar el camino para alcanzar los objetivos institucionales

Según Marin y Placencia, (2017) los factores de higiene se refieren a las condiciones que una empresa puede manejar para el cumplimiento de sus metas. En sus

resultados mostraron datos similares al estudio en cuestión ya que, el nivel de motivación laboral fue moderadamente motivada (49,3%). En cuanto a los factores de higiene, los trabajadores se mostraron moderadamente motivados (46,3%), y los factores con puntaje promedio global más alto fueron: Relaciones con el jefe y Relaciones con compañeros, mientras que los de puntaje promedio más bajo fueron: Prestigio o estatus y Políticas o lineamientos organizacionales. En cuanto a los factores de motivación, los empleados estaban moderadamente motivados (57,4%). Los factores con valores promedio más altos fueron: El trabajo como incentivo positivo y Responsabilidad, con el promedio más bajo. La satisfacción laboral fue “moderadamente satisfecho” (56,6%), el componente con mayor promedio general fue relaciones personales, los componentes con menor promedio general fueron presión en el trabajo, diversidad de tareas y relajación en el trabajo.

En su estudio, Chang, (2010) encontró que el 95,2% de los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza estaban muy motivados, mientras que el 4,8% estaban moderadamente motivados y ninguno de ellos estaba poco motivado. El hecho de que estos resultados sean inconsistentes es obvio y probablemente se deba a que la variable se midió con un instrumento diferente y los participantes del estudio fueron exclusivamente profesionales de la salud. Sin embargo, se puede esperar más motivación de una organización del sector privado que de una institución pública; no obstante, este resultado puede deberse a que el Hospital Nacional Arzobispo Loayza es uno de los hospitales más sofisticados del Perú y, por lo tanto, los factores de motivación pueden ser más importantes que los factores de higiene.

En términos de satisfacción laboral, las tres cuartas partes de los empleados de Norfinsa S.A se encuentran en las categorías muy satisfecho y moderadamente satisfecho, lo que indica una percepción subjetiva positiva de su experiencia laboral. Mendoza, (2015) por su parte afirma lo anterior mencionado además de indicar un gran impacto personal y organizacional en el 75% de sus colaboradores, además se espera una buena calidad de vida y bajos índices de accidentes, ausentismo y abandono de la organización. En el caso de Romero y Rosado, (2019) se encontró que las dimensiones que inciden directamente en la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, las condiciones sociales, la remuneración y el desarrollo

profesional. En base a estos resultados se pueden establecer las pautas necesarias de cambios para que afecten la productividad de la fuerza laboral y por ende el éxito de la organización. Como hemos visto, el nivel de satisfacción laboral varía de una institución a otra, según lo dictan las características de la organización y el clima organizacional.

En cuanto a la relación entre motivación y satisfacción laboral, Castillo, (2014) encuentra una correlación significativa, positiva y moderada entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral; lo cual es consistente con el resultado de este estudio (existe una correlación entre las variables motivación y satisfacción laboral) en términos de dirección ambas reportan un resultado positivo, pero no en términos de intensidad. Ya que Castillo informa una correlación significativa y moderada, mientras que este estudio en los colaboradores de Norfinsa S.A mostró una correlación positiva baja. A diferencia de los resultados de este estudio, Trejo, (2015) no encontró una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral.

Conclusiones

- Se ha revisado la literatura para establecer de manera teórica las variables asociadas a la motivación y satisfacción en entornos laborales, lo que ha permitido elegir los cuestionarios adecuados para el estudio en trabajadores de Norfinsa S.A.
- Entre los principales factores predominantes que influyen en la motivación de los trabajadores de Norfinsa S.A, destacan los siguientes: sentirse mejor cuando se trabaja, aprendizaje continuo, el disfrute del dinero ganado, independencia financiera, apoyo familiar, complicación de transporte para llegar al trabajo, ventajas laborales y las ganas de trabajar.
- Los motivos más resaltantes por la cual los colaboradores de Norfinsa S.A dejarían su trabajo son: tener un salario bajo y tener un jefe que no le caiga bien. Asimismo, los trabajadores afirman que discutir con un compañero no es razón suficiente para abandonar el trabajo. Los cambios de turno influyen parcialmente en la decisión de abandonar el puesto de trabajo.
- Los resultados muestran que existe una correlación positiva baja entre ambas variables con una significancia $<0,01$ lo cual permite confirmar que, a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A.

Recomendaciones

- Se alienta a la dirección de Norfinsa S.A. a promover estrategias que motiven al personal de apoyo, fortalezcan escalas salariales, actividades de hermandad e incentivos por buen desempeño.

- Se recomienda al departamento de recursos humanos de Norfinsa S.A. identificar a cada personal y los aspectos que motivan su desempeño. Promover un buen clima y buenas relaciones en el trabajo implementando estrategias que fortalezcan el compromiso de sus colaboradores.

- También se recomienda que el equipo administrativo de Norfinsa S.A. adopte una visión diferenciada de los recursos humanos creando un sistema de incentivos tangibles y no tangibles para motivar a los empleados y reflejarse en la satisfacción laboral, cuyo conocimiento puede ser una herramienta muy importante para identificar problemas u oportunidades de mejora que afectan la calidad de los servicios prestados.

- Se le recomienda a la empresa ejecutar estudios similares en un periodo no mayor a seis meses para identificar el nivel de motivación y satisfacción laboral en los trabajadores.

Bibliografía

- Amaanda, N. (2017). The impact of employees' motivation and empowerment on delivering service quality to enhance customer satisfaction: Case company X. *Degree Programme in Business Management Thesis*.
- Anthony, W., Cohen, M., & Danley, K. (1988). The psychiatric rehabilitation model as applied to vocational rehabilitation. *Vocational rehabilitation of persons with prolonged psychiatric disorders*, 59–80.
- Bahrami, M., Barati, O., & Ghoroghchian, M. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health Res Perspect*, 7(2), 96–100.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chandi, K., & Osorio, J. (2015). *Motivación para el aprendizaje en estudiantes de la Universidad de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Chang, A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Domínguez, S. (2020). Estabilidad laboral y su influencia en el desempeño del trabajador en Latinoamérica: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años. *UPN*.
- Donaire, M. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. *Notas enferm. (Córdoba)*, 17(29), 5-8.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *UACJ*, 12(20).

- Gómez, C. (2020). *Motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores de la universidad privada de la selva peruana S.A.C.- 2020*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- González, J., Ramirez , R., Terán, N., & Palomino, G. (febrero de 2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 2-14.
- González, D. (2019). UNA CONCEPCIÓN INTEGRADORA DE LA MOTIVACIÓN HUMANA. *SCiELO. Psicol. Estud. vol.24 junio.*, <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v24i0.44183>.
- Herrero, J. (3 de septiembre de 2017). Estilo de vida y clima labora. *Rev Equipos y Talentos* .
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to work*. New York: Sons.
- Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 300-312.
- Idiegbeyan, J., Opeke, R., Aregbesola, A., Owolabi, S., & Eyiolorunshe, T. (2019). Relationship between Motivation and Job Satisfaction of Staff in Private University Libraries, Nigeria. *Landmark University*. <http://eprints.lmu.edu.ng/2275/1/d4c32904e0b4a2fa0fa076611877dc2e66d4.pdf>
- Ishfaq, T. (2011). Relationship between Motivation and Job Satisfaction: A Study of Higher Educational Institutions. *Escuela de Comercio Hailey, Universidad del Punjab*. <https://ojs.amhinternational.com/index.php/jeps/article/view/259/259>
- Luza, A. (2018). *Motivación intrínseca y compromiso organizacional de los trabajadores de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017*. Universidad San Ignacio de Loyola.

- Manso, J. F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 38(128), 78-86.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(14), 42-52.
- Marshall, M. (1988). *Manual del monitor y cuestionario MBM*. Madrid: Ramon Areces.
- Maslow, A. (1998). *El hombre autorrealizado Hacia una psicología del Ser*. Barcelona: Kairos.
- Mendoza, R. (2015). *Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán*. Universidad del Bío-Bío.
- Merino, M., Carrera, F., & Roca, M. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 32(4), 352-361.
- Morán, C., y Menezes, E. (2017). LA MOTIVACIÓN DE LOGRO COMO IMPULSO CREADOR DE BIENESTAR: SU RELACIÓN CON LOS CINCO GRANDES FACTORES DE LA PERSONALIDAD. *INFAD. Realdy, Red de Revistas Científicas*. vol. 2, núm. 1, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851777004>.
- Moreno, A., Chang, E., & Romero, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-404.
- Muñoz, E., Frade, I., & Paredes, G. (2018). Nivel de satisfacción y compromiso en trabajadores remunerados versus voluntariado y motivación en el mismo. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 85-91.
- Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1-24.

- Ogunrombi, S., & Elogie, T. (2015). Staff motivation and productivity in John Harris Library. *University of Benin*.
- Olusegun, O. (2015). Influence of motivation on turnover of library personnel in some public universities in south west Nigeria.
- OMS. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. *Boletín web de OPS*.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0
- Orbe, A. (2019). Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-99.
- Psicoportal. (2018). Theories of Motivation. *saylor dot org*.
- Reuben, M. (2017). Theories of Motivation and Their Application in Organizations: A Risk Analysis. *International Journal of Innovation and Economic Development*.
<https://researchleap.com/theories-motivation-application-organizations-risk-analysis/>
- Robbins, S., y Couter, M. (2017). *Administración*. México, 11a edición: Pearson.
- Rojas, C. (2020). *La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero Arequipa 2019*. Arequipa: Universidad Continental.
- Romero, J., & Rosado, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11.
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGraw Hill Education.
- Sevilla, P. (2015). Pirámide de Maslow. *Economepedia*.

- Simbron, S., & Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83.
- Tietjen, M., & Myers, R. (2017). "Motivation and job satisfaction". *Management Decision*.
- Trejo, C. (2015). Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo Carmen Baldeón Trejo. *Revista Científica Ágora*, 2(1), 112-124.
- Troya, E. (2019). El clima laboral es la inquietud de siempre . *Revista Líderes*.
- Turienzo, R. (2016). *EL PEQUEÑO LIBRO de la motivación*. Barcelona, España: Alianza. Grijó Planeta.
- Uddin, M., Chowdhury, M., Yasmin, M., & Akter, A. (2016). Job satisfaction of the employees of the general insurance companies in Bangladesh. . *Global Disclosure of Economics and Business*.
- Urcola, J. (2015). *La motivación empieza por uno mismo*. 3era edición: ESIC Editorial.

Anexos

Anexo I. Consentimiento Informado



Consentimiento Informado

Yo _____

_____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada **“Análisis de la motivación relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil en segundo semestre, 2022.”**, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento de la Universidad Tecnológica ECOTEC

Entiendo que este estudio busca **Determinar la relación que posee la motivación en torno a la satisfacción laboral de los colaboradores de Norfinsa S.A en la ciudad de Guayaquil para implementar estrategias de apoyo al área de Talento Humano en el segundo semestre del año 2022.** y sé que mi participación se llevará a cabo en (**detallar el lugar**), en el horario (**definir hora**) y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 20 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

Anexo II. Cuestionario de motivación para el trabajo

Nombre:	Apellidos:	
Fecha:	Edad:	Sexo:

De las frases y expresiones que va a leer a continuación, indique por favor, si, según su opinión, son verdaderas (V) o falsas (F), marque la opción que usted crea correcta.

1. Cuando trabajo me siento mejor.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
2. Prefiero que mis compañeros/as de trabajo desconozcan que estoy en tratamiento.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
3. La gente no me entiende.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
4. Fuera de casa me siento vulnerable.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
5. Trabajar con los demás me supone un esfuerzo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
6. Cuando trabajo aprendo cosas.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
7. Me siento incapaz de trabajar.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
8. Disfruto de gran parte del dinero que gano.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
9. Ganar dinero me da independencia.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
10. Es preferible una pensión segura a un posible trabajo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
11. Mi familia me ayuda a buscar trabajo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
12. Mi familia cree que puedo desempeñar un trabajo adecuadamente.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
13. La vida en casa se complica cuando trabajo	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
14. Trabajar me impide hacer otras cosas que me gustaría.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
15. No volvería a desempeñar trabajos similares a otros donde tuve problemas.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
16. Preferiría trabajar en sitios especiales para gente como yo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
17. Tengo dudas sobre si podré mantener un trabajo durante mucho tiempo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
18. Me da miedo alejarme mucho de casa.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
19. Coger muchos transportes es demasiado complicado	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
20. Si me alejo mucho de casa me siento desprotegido/a.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
21. No me gusta obedecer	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
22. Me molesta que critiquen mi trabajo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
23. Necesito que los demás reconozcan mi trabajo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
24. Me cuesta relacionarme con mis compañeros/as	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
25. Los cambios en las condiciones de trabajo me ponen nervioso/a.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
26. Los demás no se preocupan de llevarse bien conmigo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
27. Es fundamental que mi jefe/a tenga en cuenta mi enfermedad.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
28. Trabajar tiene más ventajas que inconvenientes.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
29. Por lo que me han contado, cuando trabajas te encuentras con demasiados problemas.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
30. Preferiría que me ofreciesen otros recursos (mini-residencia, pensiones económicas, centro ocupacional,) a trabajar.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
31. Yo quiero trabajar.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
32. Arreglarme para ir a trabajar requiere demasiado esfuerzo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
33. Es probable que tenga problemas con la puntualidad.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
34. Mi enfermedad me impide acceder a un buen trabajo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
35. Me angustia la idea de tener que buscar trabajo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
36. Si no encuentro trabajo pronto, es mejor que lo deje.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F
37. Me molesta reconocer que estoy sin trabajo.	<input type="checkbox"/> V	<input type="checkbox"/> F

Dejaría el trabajo por:

- | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|
| 1. Porque me miren mal. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 2. Falta de materiales. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 3. Discutir con un/a compañero/a. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 4. Tener un salario bajo. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 5. Tener un/a jefe/a que no me caiga bien. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 6. Porque me cambien de turno. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 7. Porque me aburra. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 8. Sentirme cansado/a. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo III. Evaluación del Cuestionario de motivación para el trabajo

FACTORES

1. Satisfacción laboral

Puntuación máxima: 9

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	11,1 %
2	22,2 %
3	33,3 %
4	44,4 %
5	55,5 %
6	66,6 %
7	77,7 %
8	88,8 %
9	100 %

2. Integración al entorno laboral

Puntuación máxima: 6

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	16,6 %
2	33,3 %
3	50 %
4	66,6 %
5	83,3 %
6	100 %

3. Aceptación social

Puntuación máxima: 2

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	50 %
2	100 %

4. Desempeño social

Puntuación máxima: 4

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	25 %
2	50 %
3	75 %
4	100 %

5. Habilidades laborales

Puntuación máxima: 5

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	20 %
2	40 %
3	60 %
4	80 %
5	100 %

6. Autoestima

Puntuación máxima: 2

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	50 %
2	100 %

7. Percepción apoyo familiar

Puntuación máxima: 3

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	33,3 %
2	66,6 %
3	100 %

8. Asertividad laboral

Puntuación máxima: 6

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	16,6 %
2	33,3 %
3	50 %
4	66,6 %
5	83,3 %
6	100 %

PUNTUACIÓN TOTAL

Puntuación directa	Porcentaje
0	0 %
1	2,7 %
2	5,4 %
3	8,1 %
4	10,8 %
5	13,5 %
6	16,2 %
7	18,9 %
8	21,6 %
9	24,3 %
10	27 %
11	29,7 %
12	32,4 %
13	35,1 %
14	37,8 %
15	40,5 %
16	43,2 %
17	45,9 %
18	48,6 %
19	51,3 %
20	54 %
21	56,7 %
22	59,4 %
23	62,1 %
24	64,8 %
25	67,5 %
26	70,2 %
27	72,9 %
28	75,6 %
29	78,3 %
30	81,1 %
31	83,7 %
32	86,4 %
33	89,1 %
34	91,8 %
35	94,5 %
36	97,2 %
37	100 %

HOJA DE RESPUESTAS

V/F	ÍTEM
V	1
V	2
F	3
F	4
F	5
V	6
F	7
V	8
V	9
F	10
V	11
V	12
F	13
F	14
F	15
F	16
F	17
F	18
F	19
F	20
F	21
F	22
V	23
F	24
F	25
F	26
F	27
V	28
F	29
F	30
V	31
F	32
F	33
F	34
F	35
F	36
V	37

FACTORES DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

- Satisfacción laboral:
1, 6, 8, 9, 10, 14, 28, 29 y 30.
- Integración al entorno laboral:
2, 5, 16, 24, 25 y 27.
- Aceptación social:
3 y 26.
- Desempeño social:
4, 18, 19 y 20.
- Habilidades laborales:
21, 32, 33, 35 y 36.
- Autoestima:
7 y 34.
- Percepción del apoyo familiar:
11, 12 y 13.
- Asertividad laboral:
15, 17, 22, 23, 31 y 37

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho		Indiferente			Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1. <input type="checkbox"/>
2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>		

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

Anexo V: Ficha de datos descriptivos

DATOS DESCRIPTIVOS

A.- Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:

- 1- 0 - 2 años
- 2- 3 – 10 años
- 3- 11 años o mas

B.- Sexo:

- 1. Masculino
- 2. Femenino

C.- Edad.

- 1- 18 – 24 años
- 2- 25 – 31 años
- 3- 31 años o mas

D.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters

universitarios86.- *Situación laboral:*

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

E.¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o irregular.
- 4) Jornada parcial
- 5) Turnos fijos.
- 6) Turnos rotativos

H. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____

I.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

Muchas gracias por su colaboración.