

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
SALUD**

**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:**

---

**“FACTORES MOTIVACIONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA LAARCOURIER EXPRESS CIA  
LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2018”**

---

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General  
la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de  
Investigación.**

**Autor**

Diego Alexander Castillo Sarmiento

**Tutor**

Msc. Mónica Paulina Guerra Guerra

**Quito**

**2019**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Mónica Paulina Guerra Guerra C.I. 1720022647 en mi calidad de tutora del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación FACTORES MOTIVACIONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA LAARCOURIER EXPRESS CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2018, desarrollado por Castillo Sarmiento Diego Alexander, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de psicólogo general ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito, de 2019

---

Msc. Mónica Paulina Guerra Guerra

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, de 2019

---

Diego Alexander Castillo Sarmiento

171614457-9

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Diego Alexander Castillo Sarmiento, declaro ser autora del Proyecto de Tesis, titulado “FACTORES MOTIVACIONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA LAARCOURIER EXPRESS CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2018”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito del mes del año 2019 firmo conforme:

**Autor:** Diego Alexander Castillo Sarmiento

**Firma**

**Número de Cédula:** 171614457-9

**Dirección:** Juan Molineros y Abedules (Santa Lucia)

**Correo Electrónico:** [diegocastillo208@gmail.com](mailto:diegocastillo208@gmail.com)

**Teléfono:** 0995879066

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “FACTORES MOTIVACIONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA LAARCOURIER EXPRESS CIA LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2018”, previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

**PRESIDENTE**

.....

**VOCAL**

.....

**VOCAL**

**Quito,.....**

### **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicado a todas las personas que estuvieron apoyándome en cada etapa de mi vida. A mis padres que estuvieron a mi lado brindándome amor y paciencia han sido mi motivación principal para poder llegar a cumplir esta meta.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres Blanca y José ya que cada día me enseñaron a apreciar todo el sacrificio que ellos pudieron brindarme para poder culminar mis estudios y ser una mejor persona de tal manera les agradezco porque siempre pudieron guiarme a obtener mi título, agradezco a mis amigas y amigos porque estuvieron apoyándome y brindándome su amistad durante estos 5 años, a mi tutora por brindarme sus conocimientos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA .....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTOS .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
RESUMEN.....	xiv
EXECUTIVE ABSTRACT .....	xv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
EL PROBLEMA .....	3
Contextualización.....	4
Macro.....	4
Meso .....	4
Micro .....	4



Contribución teórica, económica, social. ....	5
CAPÍTULO II .....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
Teorías de la Motivación .....	6
Estilo de dirección .....	8
Valores empresariales.....	9
Trabajo en equipo .....	10
Beneficio laboral .....	11
SATISFACCIÓN LABORAL .....	13
Definiciones.....	13
Reconocimiento laboral.....	15
Salario y Salario emocional.....	16
<b>Salario</b> .....	16
Relaciones interpersonales .....	17
Estabilidad laboral.....	18
JUSTIFICACIÓN .....	20
OBJETIVOS .....	21
Objetivo General .....	21
Objetivos Específicos .....	21
CAPÍTULO III.....	22
METODOLOGÍA .....	22
Diseño del trabajo.....	22
Tipo de Investigación .....	22
Área de estudio.....	22
Población y muestra .....	23
Instrumentos de investigación .....	23

Procedimientos para obtención y análisis de datos .....	27
Actividades .....	28
CAPÍTULO IV .....	30
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	30
Diagnóstico de la situación actual .....	30
Comprobación de las hipótesis .....	33
CAPÍTULO IV .....	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	34
Conclusiones .....	34
Recomendaciones .....	34
Discusión .....	35
CAPÍTULO V .....	37
PROPUESTA .....	37
Tema de la Propuesta .....	37
Justificación .....	37
Objetivos .....	38
Objetivo General .....	38
Objetivos Específicos .....	38
Estructura Técnica de la Propuesta .....	38
Argumentación Teórica .....	39
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA .....	40
Tabla No 2. Taller de 1 .....	40
Tabla No 3. Taller de 2 .....	42
Tabla No 4. Taller de 3 .....	44
Tabla No 5. Taller de 4 .....	45
PRESUPUESTO .....	47

Bibliografía .....	48
Anexos .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No 1. Correlación de Pearson. ....	32
Tabla No 2. Taller de 1 .....	40
Tabla No 3. Taller de 2 .....	42
Tabla No 4. Taller de 3 .....	44
Tabla No 5. Taller de 4 .....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo.....	30
Gráfico 2. Rangos de edad .....	30
Gráfico 3. Nivel de Motivación .....	31
Gráfico 4. Niveles de Satisfacción Laboral.....	31

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA: “FACTORES MOTIVACIONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA LAARCOURIER EXPRESS CIA  
LTDA DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2018”**

**AUTOR:**

Diego Alexander Castillo Sarmiento

**TUTORA:**

Msc. Mónica Paulina Guerra Guerra

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo determinar si existe una relación entre la motivación y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS CIA LTDA de la ciudad de Quito en el año 2018. La muestra seleccionada para desarrollar el presente estudio fue de 100 trabajadores administrativos de la empresa. Los objetivos específicos son determinar los niveles de motivación, identificar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores. Para el análisis de datos se evaluó a los empleados por medio de los instrumentos psicológicos INVENTARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL Y LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL ARG que mide los niveles de motivación y el nivel satisfacción laboral. Los resultados obtenidos arrojaron que la variable motivación y satisfacción laboral son estadísticamente significativos es decir tienen correlación directamente proporcional.

**PALABRAS CLAVE:** motivación, satisfacción laboral, reconocimiento laboral

**TECHNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMERICA  
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND HEALTH  
CAREER OF PSYCHOLOGY**

**EXECUTIVE ABSTRACT**

**THEME: "MOTIVATIONAL FACTORS AND LABOR SATISFACTION IN  
WORKERS OF THE COMPANY LAARCOURIER EXPRESS CIA LTDA  
OF THE CITY OF QUITO IN THE YEAR 2018"**

**AUTHOR:** Diego Alexander Castillo Sarmiento

**TUTOR:** Msc. Mónica Paulina Guerra Guerra

**ABSTRACT**

The objective of this research is to determine if there is a relationship between motivation and job satisfaction in workers in LAARCOURIER EXPRESS CIA LTDA Company in Quito in 2018. The sample selected to develop this study was 100 administrative workers of the company. The specific objectives are to determine the levels of motivation, to identify the levels of job satisfaction in the workers. For the data analysis, the employees were evaluated by means of the psychological instruments LABOR MOTIVATION INVENTORY AND THE ARG LABOR SATISFACTION SCALE that measures the levels of motivation and the level of job satisfaction. The results obtained showed that the variable motivation and job satisfaction are statistically significant, that is, they have a directly proportional correlation.

**KEY WORDS:** motivation, job satisfaction, job recognition

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Considerando que en la actualidad varias organizaciones, han aplicado la motivación para un bienestar o satisfacción en sus trabajadores y para el incremento de la productividad, es por eso que muchas de las empresas consideran como factor importante la motivación; hoy en día la motivación está enfocada a las condiciones de trabajo ya que se considera un aspecto importante para el funcionamiento de la organización. En la teoría de Herzberg se habla que los factores motivacionales se llevan a cabo para cambiar el comportamiento de las personas, estos factores son divididos por intrínsecos que se basa en el crecimiento personal, valores y desempeño mientras que los extrínsecos se basa en los salarios, las condiciones de trabajo y el ambiente laboral.

Las empresas buscan obtener un mayor incremento en su producción por parte de su personal, ya que se enfocan en que el trabajador realice su labor de una forma correcta y concreta, por este motivo las organizaciones buscan un comportamiento organizacional amplio para poder lograr esto, los gerentes deberán conocer los aspectos importantes para que exista un excelente comportamiento organizacional y que exista una buena relación interpersonales, y así que exista un ambiente laboral amplio.

Esto quiere decir que la motivación es un factor ya sea interna o externa que nos ayuda a realizar actividades que impulsen a llegar a un objetivo, por el cual las organizaciones deben tener herramientas útiles para que los trabajadores adquieran impulsos motivacionales y así obtener los objetivos claros y poder cumplirlos de una manera satisfactoria.

Tomando en cuenta las empresas buscan que los trabajadores cumplan con los objetivos y metas que se ha propuesto, es por esto que la motivación está dirigida hacia la satisfacción laboral, como se indica que la satisfacción laboral es una percepción emocional que los trabajadores experimentan cuando están realizando



un trabajo excelente. Para (Sanchez & Garcia, 2017) “La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional”. Este trabajo investigativo se desarrolló en seis capítulos que son: (p.22)

**CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA:** En este capítulo se desarrollará contextualización (macro, meso y micro) de la investigación, los antecedentes investigativos de ambas variables y la contribución social, teórica y económica del proyecto investigativo.

**CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO:** Se efectuará la búsqueda de información que se sustentará de acuerdo a bases teóricas de cada variable (Motivación y Satisfacción), justificación y los objetivos de la presente investigación.

**CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA:** En este capítulo será desarrollado el diseño del trabajo, enfoque, población y la muestra. Se describe los instrumentos psicológicos utilizados y el procedimiento para la obtención y análisis de datos, y para finalizar se desarrollan las actividades que se efectuaron en el mismo.

**CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS DE RESULTADOS:** En este capítulo se efectuará la descripción del análisis e interpretación de los resultados obtenidos durante la investigación y la comprobación de la hipótesis. Por medio de gráficos y tablas.

**CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** Este capítulo contiene los resultados obtenidos de la investigación, y se estipula conclusiones, recomendaciones en base a los resultados y a la contestación de los objetivos general y específicos; finalmente se escribe la discusión.

**CAPÍTULO VI. - LA PROPUESTA:** En este capítulo estará dirigido a incrementar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS. Dentro de la propuesta de intervención se ejecutará la justificación, objetivos, estructura técnica, argumentación teórica y el diseño técnico de la misma.

## **EL PROBLEMA**

En la actualidad uno de los problemas que se presentan en las empresas es como motivar al personal, para lograr un mayor interés en sus labores, aumentar la satisfacción de los trabajadores y tener un desempeño más elevado. Por ello es importante que la empresa logre que el personal, se encuentre adecuadamente motivada y satisfecha para poder alcanzar los objetivos de la organización, los factores motivacionales son esenciales para el personal ya que nos permitirá conocer que factor está influyendo en la adaptación del sujeto en la empresa.

Dentro de la satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar: la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad.

## **Contextualización**

### **Macro**

Un estudio realizado por (Ortiz, 2013) que se basa en la “Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y además identificar cuáles son los factores de motivación. En esta investigación se realizó a un total de 35 participantes, 19 en condición de empleados y 16 en condición de practicantes mediante la muestra se pudo establecer que los trabajadores se encontraban satisfechos por su trabajo y el crecimiento personal que les brinda el trabajo, por otro lado, se pudo evidenciar que los factores más importantes es la de política de la empresa y el trabajo personal. (p.3)

### **Meso**

Un estudio realizado por (Calero, 2017) la cual tiene como objetivo el determinar el nivel de satisfacción laboral y el nivel de motivación de los habitantes de la isla santa y, la investigación se dio con 102 participantes. La investigación revelo que los participantes obtuvieron una calificación alta en factores como compañeros de trabajo que inciden a una satisfacción alta que puede experimentar en el trabajo. (p.16)

### **Micro**

Un estudio realizado por (Castro, 2013) tiene como título” Satisfacción laboral en de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suarez” la cual se realizó a una muestra de 97 profesionales de enfermería el objetivo principal del estudio fue medir el nivel de satisfacción laboral con los factores de motivación durante la investigación se pudo encontrar una satisfacción baja en las condiciones de trabajo, supervisión y satisfacción en la remuneración.(p.10)

### **Contribución teórica, económica, social.**

El presente estudio brindará una contribución **teórica** en el ámbito Organizacional acerca de la motivación y la satisfacción laboral, ya que al momento no existen muchas investigaciones que estudien estas dos variables en la ciudad de Quito en relación a trabajadores administrativos. De acuerdo a la contribución **social** esta investigación va orientada a los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS por medio de una propuesta de intervención que estará diseñada a través de talleres que incrementen la satisfacción laboral a través de la motivación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### MOTIVACIÓN

##### Teorías de la Motivación

Existen dos tipos de teorías centradas dentro de la motivación estas son acerca dentro del contenido y en los procesos:

En las teorías que son centradas en el contenido están las siguientes:

- **Teoría de Maslow:** Su teoría se basa en el comportamiento humano dentro de la sociedad, la cual se origina por medio de una pirámide que está establecida por necesidades y están organizadas en forma jerárquica: fisiológicas, seguridad, sociales y afiliación (Chiavenato, 2000).
- **Teoría de Mc.Clelland:** En la teoría de Mc. Clelland se habla acerca de las necesidades sociales, en esta teoría una persona requiere de tres elementos principales: logro, afiliación y poder. Dentro del logro Mc. Clelland habla del cumplimiento de las metas, trabajar en algo novedoso, en este elemento la persona tiene deseos de sobresalir y obtener una responsabilidad. En la afiliación la persona prefiere trabajar en grupo, ser una persona amistosa y popular. Mientras que en el último elemento (poder) la persona lo que busca es tener dominio de grupos ser un líder, a estas personas quieren que los reconozcan como importantes (Chiavenato, 2000, pág. 72)
- **Teoría de Alderfer:** Su teoría es similar a la de Maslow acerca de las necesidades básicas, por otro lado, en esta teoría llamada ERG está enfocada en 3 necesidades las cuales son: existencia, relación y crecimiento. En la existencia nos habla sobre las necesidades que el humano necesita ya sea agua, aire, el ambiente de trabajo. En la de relación se basa en las relaciones con su jefe, subordinados y sus compañeros. Y en la última necesidad de crecimiento se basa en que una persona busca conseguir logros personales a lo largo de su vida (Chiavenato, 2000, pág. 75).

Dentro de las teorías de procesos están:

- **Teoría de la equidad de Adams:** Se basa en que las personas que hagan un trabajo estén satisfechas con su recompensa ya sea una retribución o salario, para lograr un equilibrio de satisfacción.

- **Teoría de las expectativas de Vroom:** En su teoría se habla acerca de tres elementos principales que son: la expectativa, instrumentalidad y valencia. En esta teoría se propone que el individuo logra su motivación por medio de su desempeño, esfuerzos y lograr sus metas.

Los factores motivacionales son importantes ya que las empresas requieren que sus trabajadores tengan un incentivo para elevar el nivel de confianza hacia la empresa y sus jefes, los factores motivacionales se pueden decir que van ligados a la fuerza de trabajo, estímulos externos como: el ambiente de trabajo, relaciones interpersonales y salario (Serrano, 2016, pág. 12).

(Arias Galicia & Heredia Espinosa, 2005) Argumentan que la motivación va dirigida hacia los objetivos que la empresa y los trabajadores se proponen a llegar, esto se puede manifestar con factores capaces de mantener y provocar una conducta positiva en cada área de la organización. (p.143)

A continuación, daré a conocer acerca de la teoría de los factores motivacionales de Herzberg

**Factores higiénicos o factores extrínsecos:** Denomina que en los ambientes de trabajo se caracterizan por dos factores uno de ellos es la de los factores higiénicos o factores extrínsecos, esta teoría se basa en las condiciones de trabajo, salario, reglamentos, relaciones interpersonales. Estos factores contribuyen a que si no están presentes dentro de la organización los trabajadores estarán insatisfechos, por otro lado, busca que la insatisfacción disminuya o se elimine cuando estos estén presentes (Herzberg, 1959, pág. 42).

En resumen, la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son efectuados de una manera positiva evita la insatisfacción de los empleados, y esto generara un incremento en la productividad de la empresa.

**Factores motivacionales o factores intrínsecos, estos factores están:**

La teoría de (Herzberg, 1959) no solo constituye en factores que afecten a lo físico sino también en factores emocionales, ya que esto afecta en el comportamiento organizacional, tal que estos contribuyen aspectos como el

reconocimiento personal, desempeño, valores, crecimiento personal, entre otros. Los factores motivacionales contribuyen a que el trabajador tenga un nivel alto en su satisfacción e ir estimulando su desempeño. (p.47)

Para Herzberg se puede decir que los factores intrínsecos es el principio de la motivación laboral, nos ayuda a estimular al desempeño de la organización y a optar una organización más satisfactoria con objetivos y metas claras.

### **Estilo de dirección**

El estilo de dirección está representado por como un gerente usa estrategias para dirigir una empresa, ya que es un factor clave para llevar a cabo su plan de mejorar la calidad del personal, y para generar trabajos de una manera más apropiada y productiva.

“Dirigir consiste en conseguir los objetivos de la empresa mediante la aplicación de los factores disponibles, desarrollando las funciones de planificación, organización, gestión y control” (Perez, 2016, pág. 96)

En los estilos de dirección se debe verificar que sean aptos para la empresa en la que se apliquen, ya que existen varios estilos que son adecuados o inadecuados para generar funciones que satisfagan al personal.

Existen varios tipos de dirección 13 (Perez, 2016):

**Estilo autocrático:** Este estilo se caracteriza por la toma de decisiones rápidas que posee, es una persona que no depende de un líder si no de sí mismo.

- **Estilo consultivo:** En este estilo se refiere a que la decisión que él tome, se necesita un análisis y participación entre toda el área y llegar a una decisión clara y efectiva.
- **Estilo democrático:** Este estilo se caracteriza por ser una persona que se preocupa por el bienestar de los trabajadores, también que exista relaciones entre todos.
- **Estilo burocrático:** En este estilo se conlleva a que si se quiere lograr el objetivo la empresa debe acudir a las normas y tareas que asigne el subordinado. (p.97)

Existen varias estrategias sobre dirección del personal, pero también depende de cómo los líderes direccionen a los trabajadores ya que se debe cumplir con el objetivo que se propone. El estilo de dirección es un factor que se debe aplicar de forma satisfactoria y así la empresa tenga una productividad de mayor visión.

### **Valores empresariales**

Los valores son cualidades éticas que una persona conlleva a lo largo de su vida, y va adquiriendo mediante las influencias sociales, los valores que se va adquiriendo va ir influenciando en el comportamiento de la persona ya sea en su familia, empresa, sociedad. Para una organización los valores son importantes porque favorecerá en cambios positivos y existirá una satisfacción alta en la empresa.

A continuación, daré algunas importancias de los valores empresariales:

- Son importantes para el crecimiento de la estructura organizacional.
- Es importante para el cumplimiento de metas, objetivos.
- Establecerán buenas relaciones interpersonales.
- Mejorará en la toma de decisiones.
- Se logrará que las personas estén motivadas.

Los valores juegan así un papel importante en la determinación de la estrategia corporativa, por lo cual el modelo tradicional choca con las tendencias modernas, obligando a que las instituciones generen mecanismos de actualización y de reconocimiento en la construcción de sus principios básicos de la opinión y participación de todos sus miembros. En la construcción de los lineamientos estratégicos y por lo tanto de los valores, se generan procesos de aprendizaje básico organizacional (Suarez, 2005, pág. 32)

Los valores en la organización es la clave importante para poder generar redes más amplias mediante la confianza, el respeto, los reconocimientos, la



responsabilidad entre otros, mediante estos factores la empresa se dará a conocer por sus logros y valores.

### **Trabajo en equipo**

Cuando se habla de trabajo en equipo nos referimos al conjunto de personas con niveles de estrategias amplias para buscar un mismo objetivo en la organización. Es un método de un trabajo realizado conjuntamente en el que participan un pequeño grupo de personas que cumplirán las metas y los objetivos mediante estrategias, habilidades y el desempeño (Lopez, 2011, pág. 4).

El trabajo en equipo va ejerciéndose por medio de los intereses, la motivación, habilidades que las personas van adquiriendo dentro de su vida laboral. Mientras se va realizando el trabajo en equipo, las funciones que van adquiriendo cada miembro, van derivando características esenciales en su forma de trabajar y en sus conocimientos.

Existen varias características en el trabajo en equipo y estas son:

- Tienen un mismo objetivo.
- Está enfocado en un mismo sistema social.
- Realizan tareas específicas.

Cuando se trabaja en equipo se busca que los trabajadores realicen un desempeño alto y que se cumplan las metas propuestas, es por eso que se pone en práctica los conocimientos, capacidades, habilidades y las competencias de cada uno de las personas (SEDUCA, 2006, pág. 14).

### **Ventajas del trabajo en equipo**

- **Más motivación:** Las personas que pertenecen a un equipo de trabajo, optan por aplicar sus competencias y conocimientos para llegar a estar satisfechos con su desempeño y obtener un reconocimiento por su trabajo
- **Mayor compromiso:** Todos los miembros del equipo participan en la toma de decisiones y participan en un análisis que conlleve a una respuesta positiva y satisfactoria.

- **Más ideas:** El efecto que produce las ideas grupales llevan a que el equipo trabaje motivado con ideas más claras y objetivas con un compromiso eficiente.
- **Más creatividad:** La creatividad de los individuos llegan a estimular de forma positiva al grupo con el que se trabaja ya que se puede resolver cualquier tipo de problemas que incomode a la empresa.
- **Mejorar la comunicación:** Las ideas que se obtienen de los colaboradores contribuyen a un entorno más tranquilo.
- **Mejores resultados:** En el trabajo en equipo se va cumpliendo los resultados que se va aplicando y obtener buenos desempeños para la empresa.

### **Beneficio laboral**

Es una herramienta con diferentes tipos de compensaciones para lograr la motivación de los trabajadores y la productividad de la empresa.

Existen varios tipos de beneficio laboral:

- Capacitaciones las cuales ayudara a que los trabajadores obtengan nuevos conocimientos y técnicas que podrán desarrollar dentro de la empresa.
- Para los trabajadores es importante también tener un seguro médico ya que garantizara que los colaboradores y su familia tengan un servicio médico gratuito.
- Otro de los beneficios que motiva a los trabajadores son las utilidades es un incentivo que recibe el colaborador cada culminación del año.
- Los bonos por productividad también generarían una buena motivación ya que las empresas estimulan a los trabajadores a cumplir sus metas.

En el art. 97 del 6 (Codigo del trabajo, 2018) Participación de trabajadores en utilidades de la empresa. - El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas.

En este artículo se habla que el 15% de este beneficio, se distribuye en el 10% de esta compensación se dará a los trabajadores de la organización sin remuneraciones y será entregado a cada uno de ellos directamente.

Por otra parte, el 5% de esto se dará a los trabajadores, en consideración a su familia, cónyuge y a los hijos menores de 18 años.

## SATISFACCIÓN LABORAL

### Definiciones

La satisfacción laboral es la percepción de un trabajador por lograr un objetivo clave para la empresa, la satisfacción no solo es dar un incentivo si no también incluye el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, valores, etc.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum, 1988, pág. 210).

En la teoría de Herzberg no solo se habla de los factores motivacionales sino también de los factores de satisfacción y de insatisfacción laboral. (Herzberg, 1959) define a “la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción”. Para esta teoría Herzberg plantea que si las personas desarrollan tareas más complejas en su cargo existirá una satisfacción alta, y se podrá obtener un incremento en la productividad de la empresa; en esta teoría existen condiciones para verificar como se siente el personal dentro de su cargo: trabajo en sí, realización, reconocimiento, progreso profesional y responsabilidad. (p.302)

Dentro de esta teoría también existe factores de insatisfacción quiere decir que la insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción (Herzberg, 1959). Para Herzberg plantea que la insatisfacción está enfocada a como el personal se siente con la empresa, y para esto existe varios factores: condiciones de trabajo, administración de empresa, salario, relaciones con el supervisor, beneficios y servicios sociales. (p.303)

- **Consecuencias de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral tiene varias consecuencias dentro de la vida laboral de un individuo, esto puede afectar dentro de su vínculo familiar, su salud física y su salud mental, esto puede llegar a intervenir al ausentismo y a la rotación de personal.

Dentro de las consecuencias de satisfacción se puede decir que uno de los más importantes es el ausentismo. Las consecuencias más trascendentales a la satisfacción laboral a nivel de la organización son:

- Resistencia al cambio.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Para Robbins (2004) comenta que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se da de forma individual o de forma organizacional. Existen dos determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

- **Años de carrera profesional**

Los años de experiencias también puede ser importante para la satisfacción laboral, a medida que va aumentando la edad la satisfacción del individuo va creciendo, esto va continuando hasta que el trabajador llegue a su jubilación, esto puede causar una disminución drástica en su satisfacción. (Robbins, 2004)

- **Expectativas laborales**

Las personas van desarrollando expectativas hacia su futuro laboral, esto se ve influenciada por la información recibida de los recursos humanos en base a los conocimientos que el trabajador ha ido desarrollando durante su aprendizaje. La satisfacción laboral se verá afectada si el trabajador ha cumplido con sus expectativas respectivas, si no ha logrado complicarlas el trabajador no estará satisfecho por su trabajo. (Robbins, 2004)

Como describía anteriormente a parte de los factores determinantes para el individuo también existen factores para la organización que afectan a la satisfacción laboral, estos factores intervienen en el nivel de responsabilidad y de control personal. Estos factores son los siguientes:

- Sistema de recompensas justas.
- Reto de trabajo
- Condiciones de trabajo
- Trabajo en equipo

### **Ausentismo**

Otra manera por la que los trabajadores demuestran que no están satisfechos en su trabajo es el ausentismo ya que se ven afectados por el ambiente de trabajo y por sus relaciones con sus compañeros, esto genera que los trabajadores lleguen tarde o abandonen su puesto por periodos cortos o por horas y esto podría generar que la empresa pierda productividad. El ausentismo no solo puede ser de manera involuntaria sino también por causas de enfermedad o por operaciones, se puede disminuirse por medio de exámenes médicos. (Calero, 2017)

### **Reconocimiento laboral**

Cuando hablamos de reconocimiento laboral nos enfocamos en que a los colaboradores se le rinde un homenaje por sus logros adquiridos durante su establecimiento en la organización, es una satisfacción grande ya que estamos estimulando a todo el personal hacia el éxito empresarial.

El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados (Claveria, 2009).

Para (Pino, 2009) el reconocimiento es la parte de felicitación que recibe un trabajador por ser una persona eficiente y eficaz, por lo tanto, cuando a un trabajador se lo reconoce tiende a elevar su desempeño y su productividad llevando a que la empresa logre el éxito. Para las empresas el reconocimiento ayuda a que los

trabajadores se sientan satisfechos por lo que realizan cada día es por eso que los subordinados deberían obtener un conocimiento de este factor.

Se puede decir que el reconocimiento laboral crea un importante significado hacia el trabajo ya que podemos satisfacer al colaborador por sus logros realizados en la empresa, por otra parte, el reconocimiento laboral ayuda a tener una autoconfianza más alta.

## **Salario y Salario emocional**

### **Salario**

Para las empresas el salario es un factor importante para la satisfacción del personal, este pago se da de manera mensual a cambio del trabajo que realiza el empleado.

Según (Flacso- INEL, 1989) El salario es la condición económica que se le da a un obrero por su trabajo y dedicación, el cual se dará a conocer a la empresa y al obrero, es un pago que se le da al finalizar el mes, cada quincena o semanal.

- **Salario básico:** Es el pago que recibe un trabajador por sus servicios prestados a la empresa, cada país tiene una cantidad mínima, en el Ecuador en el año 2019 el salario es de USD \$394.00, este pago se realiza periódicamente.
- **Salario emocional:** Es un incentivo que recibe una persona, por un trabajo que haya obtenido un resultado positivo en la empresa. Este salario es satisfactorio porque cumplirá con las necesidades del trabajador, la familia o sus hijos

Todos estos elementos son percibidos de manera subjetiva por el trabajador, por ejemplo: la satisfacción en el trabajo, la responsabilidad, el reconocimiento por un buen trabajo. También se puede saber que un trabajador lo percibe como un beneficio económico, quiere decir que desean obtener una ganancia monetaria por sus servicios dados a la empresa.

## **Promoción y ascensos**

Se define como la oportunidad de que un trabajador que se haya desempeñado a un nivel alto en su puesto, puede optar por llegar a un puesto de más jerarquía con responsabilidades de mayor capacidad y aptitudes.

Este factor tiene como objetivo el crecimiento personal ya que esto ayuda a que la persona tenga un incremento en su estatus social. Con respecto al ascenso se puede decir que las empresas realizan un concurso de ascenso que no solo tiene como base a las personas antiguas y con experiencia sino también a las personas que tengan conocimientos, habilidades y responsabilidades para el puesto.

- **Promoción**

Es importante que las empresas realicen programas para promocionar al personal, ya sea por medio de capacitaciones, talleres o cursos de informática con el fin de que las personas puedan adquirir conocimientos y mejorar sus habilidades dentro de su puesto y de la organización.

## **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales han ido evolucionando desde tiempos antiguos, con el inicio de la comunicación por medio de este factor los humanos podemos interactuar con nuestros jefes, compañeros de área y con toda la sociedad. Hoy en día existen muchas empresas que debido a no tener un nivel interno de buenas relaciones interpersonales entre jefes y empleados han ido afectando al funcionamiento y el rendimiento organizacional por ello es necesario que los subordinados estén atentos a su personal. Para el autor (Espinosa, 2014) “las relaciones interpersonales son aquellas que, a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo para lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común”.

(Chiavenato, 2000) Existen situaciones importantes dentro de las relaciones interpersonales y es la dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o



aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo.

Dentro de las empresas debe existir situaciones en las que el personal pueda adaptarse de una manera positiva ya que este factor, las relaciones interpersonales son imprescindibles para poder alcanzar metas en la organización, ya que mediante el contacto social que tengan los colaboradores, estos podrán satisfacer algunas necesidades para conseguir los objetivos planteados.

- **Importancia de las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, por medio de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación en el entorno mismo. (Ruiz, 2012, pág. 15)

Lo que resulta positivo de esto es que cada persona puede relacionarse día a día, ya que somos seres que nos podemos comunicar por medio de las experiencias, conocimientos o cultura. Uno de los factores más importante que influye en las relaciones humanas es la comunicación ya que por este medio podemos expresarnos con nuestro alrededor.

Las relaciones interpersonales tienen aspectos importantes que nos puede ayudar a llevar nuestras relaciones positivamente y estas son:

- Mostrar interés.
- Ser positivos
- Ser personas amistosas
- Expresarnos de una forma correcta con los demás.

### **Estabilidad laboral**

La estabilidad laboral se puede decir que es la duración que tiene un trabajador dentro de una organización, en otro concepto:

El CODIGO DEL TRABAJO en el artículo 14: Estabilidad mínima y excepciones.- Establéese un año como tiempo mínimo de duración, de

todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes (Codigo del trabajo, 2018).

La estabilidad laboral es la continuidad del trabajador en la organización, la estabilidad se puede decir que por su experiencia o la forma en la que encaja en la organización se quede por un tiempo indefinido. Por otro lado (Arias, 2013) afirma que la estabilidad laboral es un derecho que permite satisfacer al trabajador y que pueda garantizar un incremento en la productividad. En la actualidad las empresas lo que buscan es mantener al personal antiguo ya que ellos pueden lograr una amplia ganancia en la organización, por eso lo protegen de los despidos arbitrarios.

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es de gran importancia para el campo de la psicología organizacional ya que se enfocará en estudiar como los factores motivacionales afectan en la satisfacción laboral con respecto al bienestar de los trabajadores por medio de una visión multifactorial del problema, por tratarse de un diseño cuantitativo. Este proyecto permitirá diseñar estrategias de intervención oportunas acordes a las necesidades para así poder mejorar el desempeño laboral y la calidad de las actividades, en los trabajadores.

Por otro lado, se obtendrá una visión más clara y amplia de los factores motivacionales que inciden en la satisfacción laboral tanto en lo individual como en lo colectivo, ya que es importante conocer estos efectos dentro de la empresa.

Este proyecto es original ya que al momento existen muy pocas investigaciones acerca de este tema en trabajadores administrativos en la ciudad de Quito, que relacionen estas dos variables en función de un diseño de estrategias de intervención oportunas y con una visión preventiva más amplia. Es una investigación factible, debido a la apertura que existe por parte de la empresa LAARCOURIER EXPRESS para realizar la presente investigación.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito en el año 2018.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar los niveles de motivación en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito en el año 2018.
- Conocer los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito en el año 2018.
- Proponer un programa de intervención que responda a los resultados encontrados en el estudio para incrementar los niveles de motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito en el año 2018.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño del trabajo**

La presente investigación es cuantitativa de corte transversal, de tipo descriptivo y correlacional, puesto que permitirá analizar datos de la población de estudio a partir de un análisis estadístico brindando una relación entre las variables planteadas que son motivación y satisfacción laboral.

#### **Tipo de Investigación**

El presente estudio será de tipo transversal, debido a que la investigación se realizó en un momento determinado, el estudio se realizó desde Diciembre 2018 – Marzo 2019 y también de campo ya que se trabajó con los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito.

#### **Área de estudio**

**Campo:** Psicología

**Área:** Organizacional

**Aspecto:** Emocional

**Delimitación espacial:** LAARCOURIER EXPRESS

**Provincia:** Pichincha

**Cantón:** Quito

**Delimitación Temporal:** La investigación se realizará durante el año 2018.

## **Población y muestra**

La población estuvo constituida por 117 trabajadores y la muestra para el estudio quedó conformada por 100 participantes a los cuales se les aplicó el reactivo psicológico seleccionado.

## **Instrumentos de investigación**

### **INVENTARIO DE MOTIVACION LABORAL**

<b>Autor:</b> Dr. Edmundo Arévalo Luna y Mg. Luis Allan Izquierdo
---

<b>Área que evalúa:</b> Factores motivacionales
---

El inventario de motivación laboral nace en el contexto de una realidad social emergente en cuanto al desarrollo económico, la productividad en las organizaciones y las mejores oportunidades laborales, donde la necesidad de trabajo se ve sometida a distintos aspectos, tales como políticas internas, estatus socioeconómico, cultural, relaciones interpersonales, vocación, entre otros. La motivación laboral está influenciada por varios factores como la personalidad del trabajador, su sistema de creencias, las condiciones laborales, entre otros; sin embargo, en este instrumento se han tomado como referencias, los factores internos y externos de la motivación. Este trabajo se sustenta en las teorías de los procesos de la motivación, propuesta por Herzberg.

Su teoría está en basada en dos partes:

Factores higiénicos o extrínsecos: Estos factores existen en el ambiente que rodean a los trabajadores y las condiciones en las que se desempeña su trabajo, estas están fuera del control de los colaboradores porque están decididas por la empresa. Los principales son: las condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas de la empresa, las relaciones entre la empresa y los colaboradores, los reglamentos.

Motivaciones o intrínsecos: Estas se relacionan con el contenido de cargo y la naturaleza de las tareas que ejecuta el colaborador. Para motivar el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de tareas, que consiste en sustituir las tareas más simples por tareas más complejas que ofrezcan desafíos, satisfacción profesional y ayuden al crecimiento individual del colaborador. Estas tareas traen efectos altamente deseables como el aumento de la motivación y la productividad, la reducción del ausentismo y la reducción del personal.

Herzberg, (1959) propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la segunda teoría de los dos factores según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción: Es principalmente el resultado de los factores de motivación, estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción: Es principalmente el resultado de los factores de higiene, si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción/ pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Para Herzberg (1959) Los factores de higiene son: Sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento.

El IML, está compuesto por 4 factores (cultura organizacional, identificación y valores, realización y trabajo en equipo) con 10 reactivos cada uno; a las que la evaluada contesta en una escala tipo Lickert de 5 posibles puntos; cada uno de estos elementos es un mini instrumento de medida por unidad más simple.

Las puntuaciones posibles en esta unidad de medida van de 1 a 5 puntos; en el caso de un elemento redactado en sentido negativo hacia el constructo a medir se concede 5 puntos por la respuesta "Totalmente en desacuerdo" al contenido de la cuestión, y 1 punto cuando la respuesta es "Totalmente de acuerdo para mí" En cada uno de los indicadores, existen 2 reactivos en dirección inversa, en cuyo caso se

puntúan para totalmente de acuerdo y 1 punto y 5 puntos para la respuesta totalmente en desacuerdo.

### **Validez y Confiabilidad**

En el test se instauró un total de 40 preguntas, la cual se dividieron en 4 áreas, la cual se estableció a través del análisis de producto-momento de Pearson, para el tipo de puntuación que se ha utilizado corresponde a la puntuación directa (PD) el cual da un puntaje de 50 puntos de cada área.

### **Calificación de los ítems**

Cada área está conformada por 10 preguntas queda un total de 40 preguntas, para obtener el resultado se califica en rangos del 1 al 5; en el caso de un elemento redactado en sentido negativo hacia el constructo a medir se concede 5 puntos por la respuesta "Totalmente en desacuerdo" al contenido de la cuestión, y 1 punto cuando la respuesta es "Totalmente de acuerdo para mí", se obtiene un puntaje de 50 puntos de cada área y un puntaje total de 200 y se observara en qué nivel de motivación se encuentra el trabajador.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítems positivos: Puntuación: TA= 5, A= 4, I= 3, D= 2, TD= 1.</b>	<b>Ítems negativos: Puntuación: TA= 1, A= 2, I= 3, D= 4, TD= 5.</b>
<b>Cultura Organizacional</b>	1, 5, 9, 17, 21, 25, 29, 33.	13, 37.
<b>Identificación y valores</b>	2, 6, 10, 14, 22, 26, 30, 38.	18, 34.
<b>Realización</b>	3, 7, 15, 19, 23, 31, 35, 39.	11, 27.
<b>Trabajo en equipo</b>	4, 8, 16, 20, 24, 28, 32, 36.	12, 40-



## **Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG**

<b>Autor:</b> Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores
<b>Área:</b> Satisfacción laboral

La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. La escala de tipo Likert se puntúa desde un "Totalmente en desacuerdo" (1 punto) hasta un "Totalmente de acuerdo" (5 puntos). Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo.

### **Validez de Constructo**

Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson ( $r$ ), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas

### **Calificación de los ítems**

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 43 ítems; el puntaje que se puede obtener oscila entre los 43 y 215 puntos. Por ejemplo, para obtener la categoría general de Satisfacción Laboral de un trabajador que obtuvo un puntaje total de 180 puntos, se verificara en la tabla de puntuaciones totales, asimismo cuando se quiera obtener la categoría según factores tendríamos que sumar las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los ítems que conforman cada factor.

## **Procedimientos para obtención y análisis de datos**

El total de la población en la empresa es de 117 empleados, el cual se seleccionó aleatoriamente la muestra de 100 empleados de la empresa LAARCOUR EXPRESS de la ciudad de Quito, se seleccionaron los instrumentos psicológicos a aplicar, en función de la medición de las dos variables de investigación. En este caso se aplicó el Inventario de motivación laboral y La escala de satisfacción laboral ARG, instrumentos aprobados por el tutor encargado.

Mediante estos datos recolectados se procederá a realizar un análisis estadístico correlacional que servirá para la comprobación de la hipótesis planteada.

Para la valoración de las dos variables tanto la motivación como la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS, se realizó una base de datos en la que fueron ingresados mediante el programa SPSS con el fin de verificar si existe o no correlación con las variables.

Una vez terminado el análisis estadístico se procederá a realizar una propuesta de intervención constituida por talleres.

## Actividades

<b>Actividades</b>	<b>Mes 1 Oct 2018</b>	<b>Mes 2 Nov 2018</b>	<b>Mes 3 Ene 2019</b>	<b>Mes 4 Feb 2019</b>	<b>Mes 5 Mar 2019</b>	<b>Mes 6 Abr 2019</b>	<b>Mes 7 May 2019</b>	<b>Mes 8 Jun 2019</b>	<b>Mes 9 Jul 2019</b>
<b>Actividad 1:</b> Inicio de proyecto de tesis	<b>X</b>								
<b>Actividad 2:</b> Investigación de temas a tratar en la tesis		<b>X</b>							
<b>Actividad 3:</b> Recolectar información de los temas a tratar.		<b>X</b>							
<b>Actividad 4:</b> Búsqueda de los cuestionarios para aplicar.			<b>x</b>						
<b>Actividad 5:</b> Solicitud para la aplicación de cuestionarios.			<b>X</b>						
<b>Actividad 6:</b> Calificación de				<b>X</b>	<b>X</b>				

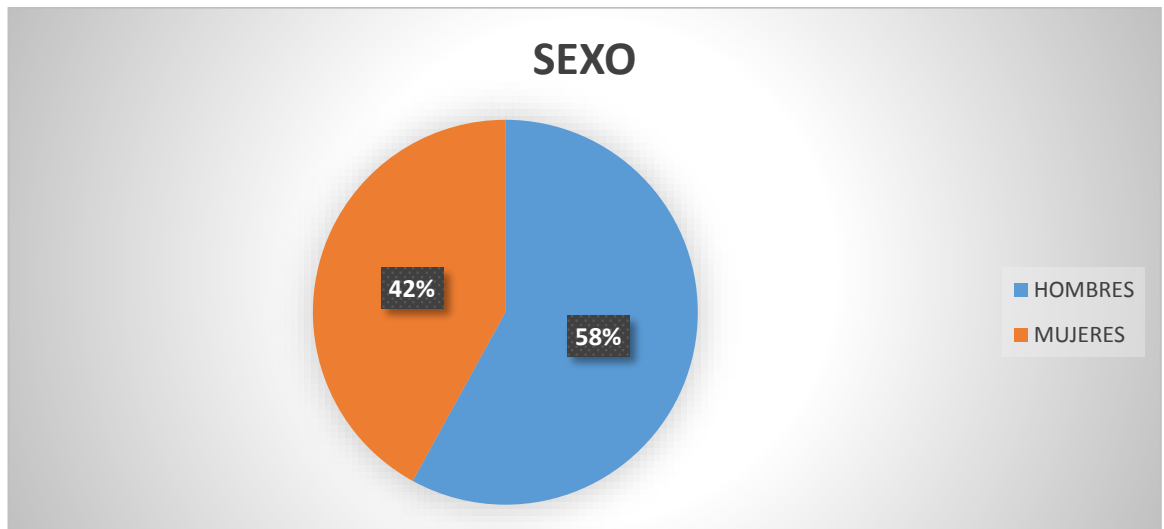
cuestionarios y tabulación									
<b>Actividad 7:</b> Analizar los datos y realizar la discusión								X	X

- Mediante la ejecución del proyecto de tesis se empezó con la búsqueda de información bibliográfica acerca de motivación y satisfacción laboral.
- Preparación de un cronograma de actividades establecidas por los profesores a cargo de titulación de la Universidad Tecnológica Indoamérica desde el mes de Diciembre del 2018.
- Reconocimiento y autorización del lugar y población.
- Búsqueda de reactivos psicológicos que midan motivación y satisfacción laboral; posteriormente se realizó la aprobación del instrumento seleccionado.
- Se realizó una amplia revisión bibliográfica para elaborar el marco teórico que permitió conceptualizar ambas variables.
- Se realizó la aplicación de los instrumentos psicológicos relacionados en base a la motivación y satisfacción laboral en los empleados LAARCOURIER EXPRESS.
- Se procedió a realizar un análisis estadístico en el programa SPSS, que se obtuvo a través de la interpretación de los instrumentos psicológicos con el objeto de poder obtener los resultados a través de gráficos estadísticos.
- Para el análisis de los resultados se utilizaron medidas de tendencia central y el coeficiente de correlación Pearson; se da por medio de la interpretación de los gráficos y tablas de manera escrita.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### Diagnóstico de la situación actual

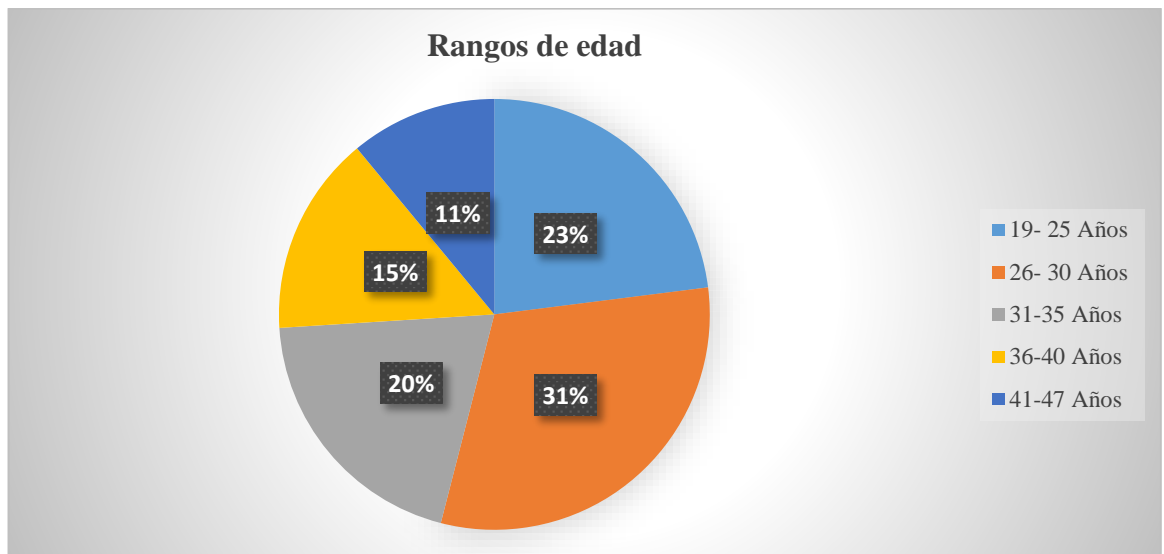


**Gráfico 1.** Sexo

**Elaborado por:** Investigador

**Fuente:** Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura No.1 muestra que en el dato demográfico sexo el 58% de los participantes son hombres mientras que el 42% son mujeres.

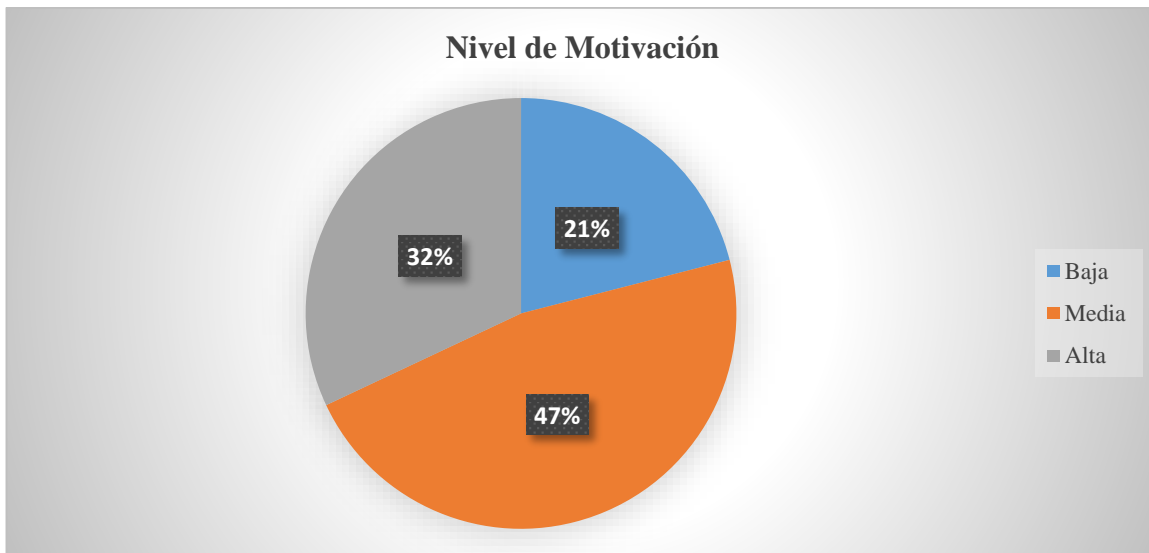


**Gráfico 2.** Rangos de edad

**Elaborado por:** Investigador

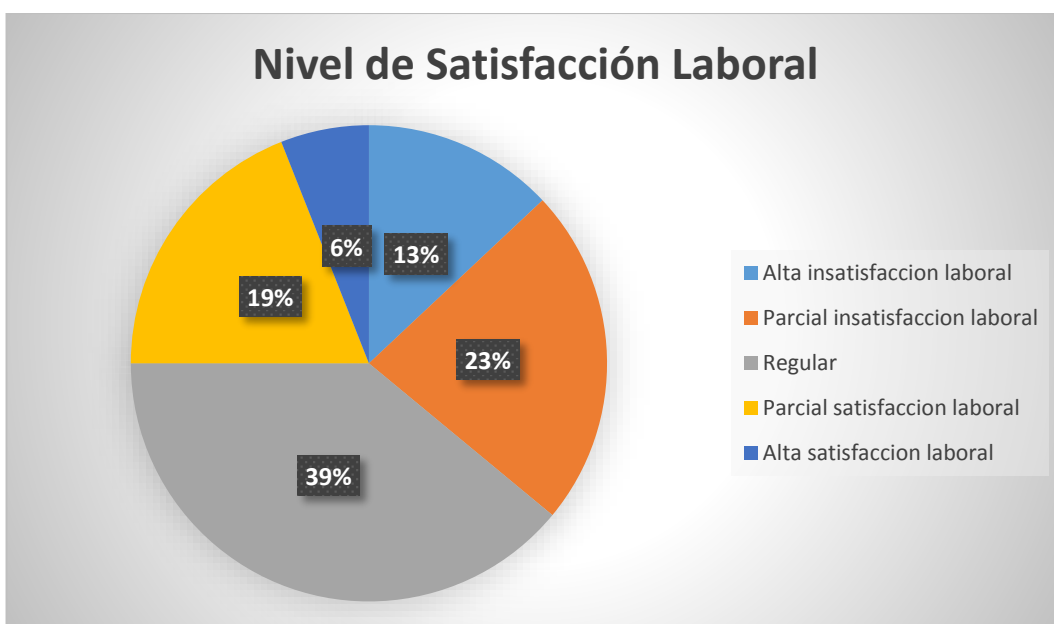
**Fuente:** Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura No.2 muestra que en el dato demográfico edad en el rango de edad de 19 a 25 años se encuentra en el 23% de los participantes, de 26 a 30 años el 31%, de 31 a 35 años el 20%, de 36 a 40 años el 15% mientras que en el rango de edad de 41 a 47 se encuentra el 11% de los participantes.



**Gráfico 3.** Nivel de Motivación  
**Elaborado por:** Investigador  
**Fuente:** Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura No.3 Nivel de motivación muestra que el 21% de los participantes se encuentra en un nivel bajo, el 47% en el nivel medio, mientras que el 32 % de los participantes en el nivel alto.



**Gráfico 4.** Niveles de Satisfacción Laboral  
**Elaborado por:** Investigador  
**Fuente:** Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura No.4 Nivel de satisfacción laboral muestra que el 13% de los participantes se encuentra en el nivel alta insatisfacción laboral, el 23% en el nivel parcial insatisfacción laboral, el 39 % en el nivel regular satisfacción laboral, el 19% en el nivel parcial satisfacción laboral mientras que el 6% de los participantes se encuentra en el nivel alta satisfacción personal.

Tabla No 1. Correlación de Pearson.

		<b>Correlaciones</b>	
		Total motivación	Total satisfacción
Total motivación	Correlación de Pearson	1	,459**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Total satisfacción	Correlación de Pearson	,459**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

**Elaborado por:** Investigador

**Fuente:** Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura No.5 muestra que existe una correlación de Pearson entre la variable Motivación y Satisfacción Laboral con un resultado de 459\*\* lo que implica un resultado estadísticamente significativo en el estudio de ambas variables.

## **Comprobación de las hipótesis**

**H0** = No existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito.

**H1** = Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito.

Los resultados obtenidos durante la investigación determinaron que se cumple la H1 y se rechaza la H0. Por medio del análisis de correlación de Pearson se indica que la variable motivación y la satisfacción laboral poseen una correlación bilateral significativa de 0,01 con un nivel de significancia de dos colas, indicando que existe una correlación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) ya que si existe una relación entre las variables motivación y la satisfacción laboral dando paso a la aceptación de la H1 de que a medida que aumentan los niveles de motivación aumenta la satisfacción laboral y viceversa a medida que baja el nivel de motivación reduce el nivel de satisfacción laboral.



## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Se determinó que existe una correlación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito en el año 2018. Esto se pudo comprobar por medio de los reactivos psicológicos ya que los empleados que presentaban bajo nivel de motivación presentaban insatisfacción laboral.
- Dentro de los niveles de motivación se obtuvo que en el nivel bajo se encontraban 21 participantes mientras que en los niveles de motivación medio y alto se encontró el mayor porcentaje de los trabajadores.
- En la evaluación del nivel de satisfacción laboral se obtuvo que la mayoría de los trabajadores presentan altos niveles satisfacción laboral.
- Es necesario realizar un taller de intervención con el objetivo de aportar conocimientos, estrategias para comprender e incrementar los niveles de motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito en el año 2018.

#### Recomendaciones

- Es recomendable que se trabaje en mejorar los niveles de baja motivación para posteriormente aumentar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito en el año 2018.
- Se recomienda aplicar talleres que permitan a los trabajadores, aprender herramientas que les permita incrementar los niveles de motivación para posteriormente incrementar la satisfacción laboral dentro de la empresa.
- Transmitir de manera efectiva los conocimientos acerca de la motivación y la satisfacción laboral a los en los trabajadores de la empresa y que el departamento de recursos humanos maneje la problemática desde una perspectiva enfocada al incremento de la motivación.

- Se recomienda la realización de más investigaciones relacionadas con las variables motivación y satisfacción laboral, en diferentes áreas de trabajo.

## **Discusión**

Con el análisis de datos que se obtuvo en el presente estudio de investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral; se demostró que en los trabajadores de la empresa “LAARCOURIER EXPRESS” existe la presencia de motivación y satisfacción laboral en un nivel regular.

En un estudio realizado en Perú por (Marín Samarez & Placencia Medina, 2017) acerca de la motivación y satisfacción laboral en el Centro de Salud de Lima con un total de 136 colaboradores, esto dio como resultado en motivación de un 49.3% que corresponde a un nivel medio, mientras que en satisfacción laboral el porcentaje de que obtuvieron es de 56.6% con un nivel medio.(p.14)

Dentro otro estudio realizado en el Hospital II Ramon Castilla de Lima los siguientes autores (Nuñez, Luz, Canchumani, & Paula, 2015) comentan que en un total de 42 enfermeros (as) un porcentaje del 57% se encuentran en un nivel medio de motivación, por otro lado el nivel de satisfacción laboral de los encuestados tienen un porcentaje del 63% están en un nivel medio.(p.12)

Mediante otra investigación que se realizó en el Municipio de Lamas por (Rios, 2015) se identifica que en su estudio obtuvo un porcentaje del 63% de motivación en los trabajadores dando un nivel alto, mientras que el 34% se encuentra en un nivel medio de motivación y el 3% están en un nivel bajo de motivación. En sus resultados de satisfacción laboral tienen un porcentaje del 75% que significa que está en un nivel alto, por otro lado, el 24% contiene un nivel medio en su satisfacción laboral y el 1% está en un nivel bajo. (p.10)

En el presente estudio se puede evidenciar que el nivel de motivación muestra que el 21% de los participantes se encuentra en un nivel bajo, el 47% en el nivel medio, mientras que el 32% de los participantes en el nivel alto. Mientras que en los niveles de satisfacción muestra que el 13% de los participantes se encuentra en el nivel alta insatisfacción laboral, el 23% en el nivel parcial insatisfacción

laboral, el 39 % en el nivel regular satisfacción laboral, el 19% en el nivel parcial satisfacción laboral mientras que el 6% de los participantes se encuentra en el nivel alta satisfacción personal.

Quiere decir que los datos obtenidos en la investigación y con la investigación realizada sobre “Motivación y Satisfacción laboral en el Centro de Salud de Lima” tienen similitud con los resultados obtenidos, por otra parte en el estudio realizado se puede evidenciar que si existe una relación entre las variables motivación y la satisfacción laboral dando paso que a medida que aumentan los niveles de motivación aumenta la satisfacción laboral y viceversa a medida que baja el nivel de motivación reduce el nivel de satisfacción laboral.

Por las pocas investigaciones relacionadas con este tema en Ecuador no es posible realizar análisis que permitan sostener la presencia de similitudes o diferencias, pero sí es evidente la relación entre motivación y satisfacción laboral, aspectos psicológicos a tener en cuenta a la hora de planificar actividades que ayuden a la motivación de los trabajadores.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **Tema de la Propuesta**

Aumentar los niveles de motivación y de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito.

#### **Justificación**

La presente investigación mediante el análisis de resultados ha reflejado datos de gran significancia para realizar una propuesta de intervención, desarrollando talleres encaminados al aumento de motivación y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito.

La realización de estos talleres con los trabajadores es importante dentro del área empresarial ya que busca aumentar el desempeño laboral y la calidad de las actividades, en los trabajadores que le permita poseer buenas condiciones para desempeñarse en su área; es por esto que es apropiado ejecutar dicha propuesta de intervención que tendrá como objetivo aumentar la motivación laboral a través de técnicas de autorrealización las cuales ayuden a mantener su desempeño amplio, como también aumentando sus niveles de motivación y satisfacción con herramientas que les permita tener seguridad para enfrentar situaciones de mayor dificultad que se presente en la empresa para cumplir con sus objetivos y metas.

Resulta original la realización de dicha propuesta de intervención en los trabajadores , considerando que no se ha realizado antes alguna intervención con los trabajadores muchos menos con este tipo de investigación, considerando factible ya que se cuenta con el tiempo, recursos y espacio para desarrollar todos los talleres que se propondrá; al final de este plan de intervención resultaran favorecidos los

trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS y les permitirá conocer los ámbitos que intervienen en su motivación y la satisfacción.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Implementar talleres para aumentar los niveles de motivación en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito.

### **Objetivos Específicos**

- Organizar talleres dirigidos al aumento de motivación de la empresa LARRCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito.
- Brindar talleres explicativos acerca de la motivación y que factores son los que afectan a los trabajadores en la empresa.
- Realizar actividades de romper hielo para obtener una buena confianza entre los trabajadores.
- Impartir material didáctico acerca de los factores de motivación y satisfacción laboral a los trabajadores de la empresa.
- Brindar a que los trabajadores puedan opinar sus ideas dentro de la empresa.

### **Estructura Técnica de la Propuesta**

La propuesta de intervención tiene como objetivo aumentar los niveles de motivación y de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS. Al realizar los presentes talleres con dichas temáticas se busca que los trabajadores tengan conocimientos acerca de los factores de motivación que les permitirá aumentar sus niveles de satisfacción laboral y mantener un desempeño alto en la empresa, en sus funciones y su área de trabajo; también se brindara talleres explicativos que ayudara a los trabajadores a conocer que factores influyen en su satisfacción laboral.

Para la realización de la propuesta cada uno de los talleres que se efectuaran tendrá diferentes temas, con sus respectivos objetivos empezando con un buen rapport luego con dinámicas de romper hielo las cuales ayudaran a crear un ambiente de confianza con los trabajadores. En la segunda fase de sustentación teórica se brindará a los trabajadores toda la información necesaria acerca de las problemáticas evidenciadas logrando que tengan conocimientos de las mismas y puedan poner en prácticas los recursos y las técnicas brindadas.

Al final de esta intervención se realizará un espacio de retroalimentación de los conocimientos obtenidos en donde los participantes también puedan realizar preguntas que aclaren sus dudas.

### **Argumentación Teórica**


La satisfacción en el ámbito empresarial es importante ya que está encaminada a dos características fundamentales que son (reconocimiento) y (productividad), es importante mantener ambas ya que sin satisfacción no habrá una productividad favorable y por otro lado sin satisfacción dirigida al reconocimiento no habrá una buena productividad, independientemente una vez que un trabajador obtenga un resultado positivo se le otorgara un reconocimiento por su logro.

Por otro lado, el reconocimiento laboral es un factor importante en las empresas ya que permite que los trabajadores se sientan satisfechos por sus logros y esfuerzos que han efectuado en la empresa, con el reconocimiento laboral se obtendrán que los trabajadores estén con una actitud positiva, con mayor confianza y que sus habilidades podrán contribuir con las metas deseadas. (Torres, 2009, pág. 3)

## DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

Tabla No 2. Taller de 1

<b>TALLER 1</b>	
<b>Nombre del taller</b>	“Introducción a la motivación”
<b>Responsable</b>	Investigador
<b>Objetivos</b>	Explicar la importancia del concepto de la motivación y sus factores que influyen.
<b>Tiempo</b>	1 h 30 min
<b>Desarrollo del taller</b>	<p><b>Introducción</b></p> <p>El taller iniciará con una dinámica de rompe hielo llamada “La Telaraña” es una dinámica que consiste en hacer grupos de 7 personas el investigador dará una piola a cualquier persona de los grupos y empezará a decir su nombre, sus hobbies, que le gusta comer y que le gusta de su trabajo luego lanzará la piola a cualquiera del grupo sujetando la punta de la piola, y así sucesivamente. Luego a partir de que se acabó empezamos a regresar diciendo el nombre, sus hobbies, que le gusta comer y que le gusta de su trabajo de la persona que lanzo.</p>
	<p><b>Contenido</b></p> <p>Se empezará a dar una charla sobre los temas a tratar como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es la motivación</li> <li>• Qué factores influyen en él.</li> <li>• Características de la motivación.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué tipo de motivación existen.</li> </ul> 
	<p><b>Cierre</b></p>	<p>Se otorgará que los participantes realicen preguntas por medio escrito y se les dará una guía para que conozcan acerca de la motivación, satisfacción y sus factores.</p>
<p><b>Recursos</b></p>	<p>Proyector, carteles y folletos.</p>	



**Tabla No 3. Taller de 2**

<b>TALLER 2</b>	
<b>Nombre del taller</b>	“La autoconfianza”
<b>Responsable</b>	Investigador
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la autoconfianza en los trabajadores de la empresa para una buena motivación.</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	1h30min
<b>Desarrollo del taller</b>	<p><b>Introducción</b></p> <p>Se procederá a explicar la técnica la cual ayudará a los trabajadores a que obtengan una autoconfianza más alta.</p>
	<p><b>Contenido</b></p> <p>La técnica se llama “Listado de nuestras fortalezas” la consistirá en que los trabajadores tengan un esfero y una hoja a cuadros.</p> <p>Pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar tres listas que contengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>En la primera elogios que te han dicho a lo largo de tu vida.</li> <li>En una segunda lista colocar tus capacidades y fortalezas que consideres que tengas.</li> <li>Por último, una lista con tus logros y actitudes</li> </ul> </li> <li>Enumerar del 1 al 10 en cada palabra o frase que colocaste.</li> </ol> <p><b>Elogios</b></p> <p>¿Cuánto te crees cada elogio? (enumera del 1 al 10: 1 no me lo creo y 10 creerlo completamente) Si no has puntuado todos los elogios recibidos con un 10 reflexiona.</p>

		<p><b>Fortalezas</b></p> <p>¿Qué dicen de ti mismo?</p> <p>¿Qué habilidades y recursos crees que hay detrás de cada fortaleza?</p> <p><b>Logros</b></p> <p>¿Qué dicen de ti mismo? ¿Qué valores y qué habilidades hay detrás de cada una?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pensar en cada uno de las listas e imaginar cada momento que ha pasado a lo largo de su vida.</li> <li>4. Haz un resumen de tus habilidades, recursos y en los momentos más alegres y ponlo en algún lugar en el que puedas verlo.</li> </ol>
	<b>Cierre</b>	Se efectuará un espacio para comentar y realizar una retroalimentación sobre que les pareció la técnica, que aprendieron de esta técnica.
<b>Recursos</b>	Papel, esferos y una caja.	

**Tabla No 4. Taller de 3**

<b>TALLER 3</b>							
<b>Nombre del taller</b>	“Reconocimiento laboral para una buena motivación en los trabajadores”						
<b>Responsable</b>	Investigador						
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impartir un programa para el reconocimiento laboral en los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS.</li> </ul>						
<b>Tiempo</b>	2 horas						
<b>Desarrollo del taller</b>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #FFD700;"><b>Introducción</b></td> <td>El presente taller se realizará con el fin de que las autoridades conozcan con que formas pueden reconocer a los trabajadores por sus logros alcanzados.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;"><b>Contenido</b></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una disertación acerca de los tipos de incentivo que se les va a otorgar a los trabajadores como: Almuerzo familiar. Diplomas Entradas a termas.</li> <li>• Luego de la disertación, los trabajadores se podrán reunir en grupos de 10 personas para que brinden sugerencias de los incentivos que quieran obtener.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;"><b>Cierre</b></td> <td>Se tendrá un tiempo para poder comentar y dar una retroalimentación sobre el taller que se desarrolló.</td> </tr> </table>	<b>Introducción</b>	El presente taller se realizará con el fin de que las autoridades conozcan con que formas pueden reconocer a los trabajadores por sus logros alcanzados.	<b>Contenido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una disertación acerca de los tipos de incentivo que se les va a otorgar a los trabajadores como: Almuerzo familiar. Diplomas Entradas a termas.</li> <li>• Luego de la disertación, los trabajadores se podrán reunir en grupos de 10 personas para que brinden sugerencias de los incentivos que quieran obtener.</li> </ul>	<b>Cierre</b>	Se tendrá un tiempo para poder comentar y dar una retroalimentación sobre el taller que se desarrolló.
	<b>Introducción</b>	El presente taller se realizará con el fin de que las autoridades conozcan con que formas pueden reconocer a los trabajadores por sus logros alcanzados.					
	<b>Contenido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una disertación acerca de los tipos de incentivo que se les va a otorgar a los trabajadores como: Almuerzo familiar. Diplomas Entradas a termas.</li> <li>• Luego de la disertación, los trabajadores se podrán reunir en grupos de 10 personas para que brinden sugerencias de los incentivos que quieran obtener.</li> </ul>					
<b>Cierre</b>	Se tendrá un tiempo para poder comentar y dar una retroalimentación sobre el taller que se desarrolló.						
<b>Recursos</b>	Sillas, personal de la empresa, micrófono.						

**Tabla No 5. Taller de 4**

<b>TALLER 4</b>	
<b>Nombre del taller</b>	“Vamos a conocernos”
<b>Responsable</b>	Investigador
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la comunicación y el apoyo entre los trabajadores de la empresa.</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	2 horas
<b>Desarrollo del taller</b>	<p><b>Introducción</b></p> <p>En el presente taller se dará la bienvenida a los trabajadores y se efectuara una dinámica rompe hielo llamada “Vamos a conocernos” la cual consiste en: Los trabajadores tendrán que formar un grupo y se le dará a un miembro un fosforo encendido, cada participante dirá tres cualidades y una cosa negativa de sí mismo.</p>
	<p><b>Contenido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En base a la dinámica realizada anteriormente lo participantes procederán a reunirse en grupos, la cual desarrollaran una presentación acerca de los aspectos que les permitan obtener una buena comunicación y aspectos que no les permiten obtener comunicación en el área de trabajo.</li> </ul>



	<b>Cierre</b>	Por último se procederá a realizar una retroalimentación acerca del presente taller donde se coloquen acuerdos para mejorar la comunicación en la organización.
<b>Recursos</b>	Infocus, computadora, esferos, papel.	

## PRESUPUESTO

### Recursos

**Materiales:** Resma de papel, esferos, carpetas, marcadores, cartulinas A4

### Personal

- Investigador
- Tutor de tesis
- Personal y jefes de la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito.

### Recursos Tecnológicos

- Laptop
- Proyector
- Parlantes
- Internet

### Presupuesto

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Caja de resmas de papel	1	\$ 26.90	\$ 26.90
Caja de marcadores permanentes 10 u	3	\$ 3.50	\$ 10.50
Caja de esferos	2	\$ 4.00	\$ 8.00
Paquete de Cartulinas A4 100 u	2	\$ 3.50	\$ 7.00
Paquete de carpetas de manilas 50 u	3	\$ 3.00	\$ 9.00
Internet	N/A	N/A	\$20.50
<b>Total</b>			<b>\$ 81.50</b>

## Bibliografía

- Abraham , M. (1943). *Teoria de las necesidades*. Nueva York: UDELAR.
- Arias Galicia, F., & Heredia Espinosa, V. (2005). *Factores Motivacionales*. Pachuca: Universidad Autonoma del estado de Hidalgo.
- Arias, R. (2013). *LA ESTABILIDAD LABORAL*. Quito: correo legal.
- Blum, M. (1988). *Psicología Industrial y Administracion*. Mexico: Trillas.
- Calero, M. (2017). *Satisfaccion laboral en los trabajadores de la comunidad de la isla santay*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Castro, C. (2013). *SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA*. Quito: PUCE.
- Chiavenato, I. (2000). *Recursos Humanos*. Los Angeles: Best Seller International.
- Claveria, A. (20 de Agosto de 2009). *MBA Educacion Ejecutiva*. Obtenido de MBA Educacion Ejecutiva:  
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Codigo del trabajo. (2018). *LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION*. Quito: H. CONGRESO NACIONAL.
- Diaz, A. (2003). *Satisfaccion laboral en empresas privadas*. Lambeyeque.
- Espinosa, M. (2014). *Grado de relación entre las relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional*. Cartagena: Universidad EA.
- Fayol, H. (1916). *Administracion industrial y general*. Nueva York: Dunod, Paris.
- Flacso- INEL. (1989). *Los salarios del trabajador y sus derechos al Seguro Social*. Quito: INEL.
- Herzberg, F. (1959). *Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas*. 1959: Paper.

- Lopez, I. (2011). *Comunicacion Interpersonal*. Madrid: COEM.
- Marín Samarez , H., & Placencia Medina, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Lima: Horiz Med.
- Merino, M. (2008). *Satisfaccion laboral en empresas publicas*. Lambayeque.
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana . *Revista de la construccion*, 4-16.
- Nuñez, A., Luz, M., Canchumani, S., & Paula, A. (2015). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ENFERMERO*. Lima: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER.
- Ortiz, K. S. (2013). *Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Perez, M. (2016). *Los diferentes estilos de direccion en las empresas*. Mexico DF: Publicaciones didacticas.
- Pino, R. (20 de Agosto de 2009). *Cetrum*. Obtenido de Cetrum: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Ramirez, R. (2 de Marzo de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Rios, R. (2015). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Septima ed.). México: Prentice Hall.



- Ruiz, G. E. ( 2012). *IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO LABORAL*. Quito: ESPE.
- Sanchez, A. (2014). Proyecto Happiness. *Revista Lideres*, 22.
- Sanchez, M., & Garcia, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Pereira: Scientia Et Technica.
- SEDUCA. (2006). *Incubadora de Empresas de Base Tecnologica de Antioquia*. Antioquia: FUNLAM.
- Serrano. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral*. Lima: CAS.
- Suarez, E. (2005). *Los valores organizacionales*. Mexico DF: Pearson.
- Torres, M. (20 de Agosto de 2009). *MBA Americaeconomia*. Obtenido de MBA America Economia:  
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- trabajo, C. d. (2018). *Patente n° 167*. Ecuador.
- Vasquez, M. (2016). *Motivacion laboral y Satisfaccion laboral en el Policlínico*. Madrid.

## Anexos

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA INVENTARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL (IML)

#### INSTRUCCIONES:

Se presentan enunciados sobre la motivación laboral en una empresa u organización, Lea cada enunciado y marque su respuesta (rellene la burbuja) según cómo se identifica con las alternativas siguientes: TA (totalmente de acuerdo), A (de acuerdo), I (indeciso/a), D (desacuerdo) y TD (totalmente en desacuerdo). Debe ser sincero y sólo marcar una respuesta en cada enunciado, en la hoja de respuestas y asegúrese que el número coincida con su respuesta.

RECUERDE, LO MÁS IMPORTANTE ES SU ABSOLUTA SINCERIDAD

#### Cultura organizacional

1. El ambiente laboral en este trabajo, es seguro y confortable.....CO
2. Cumpló las reglas y normas de la organización, sin mayores dificultades.....IV
3. Para mí, triunfar es desarrollarme y ser feliz en mi trabajo.....RE
4. Las dinámicas de grupo, son importantes para trabajar en equipo.....TE
5. Defiendo la imagen de la empresa, cuando ésta es criticada.....CO
6. Me siento identificado con las metas de mi organización.....IV
7. Las metas propuestas por la empresa, me Incentivan a trabajar más.....RE
8. Cuando me asignan una responsabilidad, prefiero dejarlo, para que otros lo hagan.....TE
9. En este trabajo, cuando uno se equivoca, acepta las críticas y ayuda de los demás.....CO
10. En este trabajo todos conocemos nuestros derechos.....IV
11. Mi trabajo me impide lograr mis objetivos personales.....RE
12. En este trabajo, uno se tiene que cuidar de los demás.....TE
13. Las actividades en el trabajo se desarrollan sin necesidad de planificar ni organizarlas.....CO
14. Me agrada compartir las normas y valores de la empresa.....IV
15. Considero que mi trabajo es reconocido por mis jefes.....RE
16. Existe una relación de confianza entre todos los miembros de la empresa.....TE
17. Me importa mucho contribuir para cumplir las metas propuestas por mi organización.....CO

18. Siento que las normas limitan mi desempeño.....IV
19. Siento que mis habilidades son desarrolladas en la organización.....RE
20. Ante alguna dificultad todos buscamos la forma de resolver o solucionar.....TE
21. En el trabajo, cualquiera que se equivoque, puede rectificarse.....CO
22. Los valores de la empresa dirigen y ayudan en mi buen desempeño.....IV
23. Me siento cómodo y disfruto por el trabajo que realizo.....RE
24. Conuerdo con la siguiente frase "la unión hace la fuerza" .....TE
25. Conozco los objetivos y las metas de mi organización.....CO
26. Considero que las normas son claras y coherentes para todos los trabajadores.....IV
27. En esta empresa, es difícil que reconozcan los méritos que uno logra.....RE
28. Cuando tenemos alguna dificultad. contamos con el apoyo de los compañeros y jefe.....TE
29. El espacio donde trabajo, es cómodo y confortable.....CO
30. Permanecería en mi trabajo actual, aun cuando me ofrezcan mejores condiciones en otro lugar.....IV
31. Recibo reconocimiento por mi desempeño en la organización.....RE
32. En el trabajo se incentivan las reuniones de confraternidad.....TE
33. Las sugerencias y opiniones de los demás se respetan.....CO
34. Me parece una pérdida de tiempo, hablar o darles importancia a los valores de la empresa.....IV
35. Me siento a gusto con las tareas que me asignan mis superiores.....RE
36. Me siento a gusto con los compañeros de trabajo que tengo.....TE
37. En el trabajo, uno tiene que cuidarse de lo que dice y hace.....CO
38. Es importante tener valores sólidos, para trabajar en esta organización.....IV
39. La remuneración que recibo me permite cubrir mis necesidades.....RE
40. Pienso que se obtienen mejores resultados trabajando solo, o por separado.....TE

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**INVENTARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL (IML)**

**Sexo:** .....

**Cargo:** .....

**Edad:** .....

**Empresa:**.....

**Estado civil:** .....

**Seleccione su respuesta**

N°	T	A	A	I	D	T	D	N°	T	A	A	I	D	T	D	N°	T	A	A	I	D	T	D	N°	T	A	A	I	D	T	D
1.	0	0	0	0	0	0		2.	0	0	0	0	0	0		3.	0	0	0	0	0	0		4.	0	0	0	0	0	0	
5.	0	0	0	0	0	0		6.	0	0	0	0	0	0		7.	0	0	0	0	0	0		8.	0	0	0	0	0	0	
9.	0	0	0	0	0	0		10.	0	0	0	0	0	0		11.	0	0	0	0	0	0		12.	0	0	0	0	0	0	
13.	0	0	0	0	0	0		14.	0	0	0	0	0	0		15.	0	0	0	0	0	0		16.	0	0	0	0	0	0	
17.	0	0	0	0	0	0		18.	0	0	0	0	0	0		19.	0	0	0	0	0	0		20.	0	0	0	0	0	0	
21.	0	0	0	0	0	0		22.	0	0	0	0	0	0		23.	0	0	0	0	0	0		24.	0	0	0	0	0	0	
25.	0	0	0	0	0	0		26.	0	0	0	0	0	0		27.	0	0	0	0	0	0		28.	0	0	0	0	0	0	
29.	0	0	0	0	0	0		30.	0	0	0	0	0	0		31.	0	0	0	0	0	0		32.	0	0	0	0	0	0	
33.	0	0	0	0	0	0		34.	0	0	0	0	0	0		35.	0	0	0	0	0	0		36.	0	0	0	0	0	0	
37.	0	0	0	0	0	0		38.	0	0	0	0	0	0		39.	0	0	0	0	0	0		40.	0	0	0	0	0	0	
PD:								PD:								PD:								PD:							
Puntaje total:																															

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y VERIFIQUE TODAS SUS RESPUESTA**

**TEST: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**  
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE LAS CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**  
**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG**

**DATOS PERSONALES**

**Edad:** ..... **Tiempo de Servicio:**.....

**Área a la que pertenece:** .....

**Sexo:** Masculino / Femenino

**Estado civil:** .....

**INSTRUCCIONES**

A continuación, se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

**TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)**

**DE ACUERDO (DA)**

**INDIFERENTE (I)**

**EN DESACUERDO (ED)**

**TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)**

		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					

3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					

18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					

32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Muchas gracias...



**PERFIL DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG**

Ubicar en los casilleros el nivel obtenido en la Escala de Satisfacción Laboral en General y según Factores.

Categorías	Alta Insatisfacción	Parcial Insatisfacción	Regular	Parcial Satisfacción	Alta Satisfacción			
	Escala total							
Factores								
Condiciones de trabajo								
Remuneraciones y beneficios laborales								
Supervisión								
Relaciones humanas								
Promoción y capacitación								
Comunicación								
Puesto de trabajo								