

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGIA



MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN
TRABAJADORAS DEL AREA DE VENTAS DE UNA
EMPRESA DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

LAURA MENDOZA, SANDRA LIZZET

ASESOR METODOLÓGICO
LUIS ALBERTO BARBOZA

ASESOR TEMATICO
MIGUEL VALLEJOS, FLORES

LINEA DE INVESTIGACION
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
LIMA – PERÚ
2013

Dedicatoria

El siguiente trabajo se lo dedico a mi madre, hermano y a las personas que me acompañaron en todo mi proceso de formación de la carrera de Psicología.

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios por darme la vida y ayudarme a vencer los obstáculos del camino para cumplir con una de mis metas más anheladas. Así mismo a mi madre y amiga Esperanza Mendoza por siempre cuidarme y ser la fuente principal de motivación para seguir adelante, a mi hermano Rubén Laura por la energía que irradia generándome fuerzas para cumplir con mis metas.

Agradecer de manera especial a Liliana Vásquez por ser mi guía espiritual y apoyo moral, a mis asesores Mg. Miguel Vallejos y Mg. Luis Barboza por orientarme en la realización de la investigación.

Como también a mi mejor amiga Kati Linares por brindarme su amistad incondicional, y sobre todo agradecer a la vida por darme la oportunidad y alegría de conocer a las personas indicadas a lo largo de mi camino y que siempre estarán en mi corazón.

PRESENTACIÓN

La presente investigación tiene como nombre “Motivación y satisfacción laboral en trabajadoras del área de ventas de una empresa del distrito de Puente Piedra, se centra en estudiar, conocer la relación que existe entre los tipos de motivación y satisfacción laboral, para así obtener datos actuales, que beneficie tanto a la psicología y a la investigación.

el contenido esta ordenado de la siguiente manera, introducción, problema de investigación, realidad problemática, formulación del problema, justificación, antecedentes y objetivos tanto general como específicos, Además hace referencia marco teórico y conceptual de ambas variables, donde se muestra modelos teóricos y también conceptos de las variables tanto de motivación como satisfacción laboral.

En la segunda parte comprende el marco metodológico, que especifica empleado durante la investigación, contiene hipótesis, tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, para conocer los métodos y técnicas empleados.

La tercera parte todo lo relacionado con los resultados del estudio, obtenido mediante tablas realizados en el programa SPSS, seguido de la discusión de los de los resultados confirmando si existe o no una relación entre ambas variables tanto Motivación y Satisfacción laboral. Por último se encuentran las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
1. INTRODUCCION	14
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION	15
1.1.1 Realidad problemática.....	15
1.1.2 Formulación del problema	16
1.1.3 Justificación e importancia.....	16
1.1.4 Antecedentes	17
1.1.4.1 Internacionales.....	17
1.1.4.2 Nacionales	17
1.1.5 Objetivos.....	19
1.1.5.1 Objetivo general.....	19
1.1.5.2 Objetivos específicos	19
1.2 MARCO REFERENCIAL.....	20
1.2.1 Marco teórico.....	20
1.2.1.1 Motivación	20
1.2.1.1.1 Motivación intrínseca.....	21
1.2.1.1.2 Teorías de la motivación	23
1.2.1.2 Satisfacción laboral.....	32
1.2.1.2.1 Determinantes de la satisfacción en el trabajo.....	32
1.2.1.2.2 Efectos de la satisfacción en el trabajo sobre el desempeño del empleado.....	33
1.2.1.2.3 Componentes de la Satisfacción Laboral.....	34
1.2.2 Marco conceptual	35
1.2.2.1 Motivación	35

1.2.2.2	Satisfacción laboral.....	36
2.	MARCO METODOLÓGICO.....	36
2.1	Hipótesis.....	36
2.1.1	General.....	36
2.1.2	Específica.....	36
2.2	Variables.....	36
2.2.1	Variables de Estudio.....	36
2.2.2	Variables de Control.....	36
2.2.3	Definición conceptual y operacional.....	37
2.3	Metodología.....	38
2.3.1	Tipos de estudio.....	38
2.3.2	Diseño de la investigación.....	38
2.4	Población, muestra y muestreo.....	38
2.4.1	Población.....	38
2.4.2	Muestra.....	38
2.4.3	Muestreo.....	38
2.5	Método de investigación.....	39
2.6	Técnicas y evaluación psicométricas.....	39
2.6.1	Técnicas de Recolección de datos.....	39
2.6.2	Validación y Confiabilidad de los instrumentos.....	39
2.6.2.1	Escala de Motivación M-L.....	39
2.6.2.1.1	Ficha Técnica.....	39
2.6.2.1.2	Validación y Confiabilidad.....	41
2.6.2.1.3	Instrumento empleado para este estudio.....	42
2.6.2.2	Escala de satisfacción laboral SL-SPC.....	47
2.6.2.2.1	Ficha Técnica.....	47
2.6.2.2.2	Validación y Confiabilidad.....	52
2.6.2.2.3	Instrumento empleado para este estudio.....	53
2.7	Métodos de análisis de datos.....	57
3.	RESULTADOS.....	58
3.1	Estadísticos descriptivos de la variable motivación.....	58
3.2	Tablas de frecuencias y porcentajes para la variable Motivación.....	58
3.3	Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción Laboral.....	62
3.4	Tablas de frecuencias y porcentajes para la variable Satisfacción laboral.....	64

3.5 Prueba de normalidad para todas las variables evaluadas.....	72
4. DISCUSIÓN	74
5. CONCLUSIONES	77
6. SUGERENCIAS	78
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
8. ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Rango de valores para el “Test de Motivación M-L de Vicuña y Colbs” ..	41
Tabla 2: Análisis de confiabilidad del test de Motivación M - L	43
Tabla 3: Análisis correlacional de los puntajes	43
Tabla 4: Normas percentilares del test de Motivación M – L.....	46
Tabla 5: Niveles del test de Motivación M - L	47
Tabla 6: Categorías diagnosticas escala SL - SPC	50
Tabla 7: Normas percentilares de la escala SL – SPC	51
Tabla 8: Análisis de confiabilidad de la escala SL - SPC.....	53
Tabla 9: Análisis correlacional de los puntajes de la escala SL – SPC.....	54
Tabla 10: Normas percentilares de la escala SL – SPC	56
Tabla 11: Niveles de la escala de Satisfacción Laboral SL – SPC	57
Tabla 12: Distribución de datos de la variable Motivación.....	58
Tabla 13: Niveles de Motivación de Afiliación en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	59
Tabla 14: Niveles de Motivación de Poder en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.....	60
Tabla 15: Niveles de Motivación de Logro en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.....	61
Tabla 16: Distribución de datos de la variable Satisfacción Laboral	63
Tabla 17: Niveles de Satisfacción Laboral en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.....	64
Tabla 18: Niveles de Condiciones Físicas Laborales en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	65
Tabla 19: Niveles de Beneficios Laborales - Remunerativos en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.....	66
Tabla 20: Niveles de Políticas Administrativas en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	67
Tabla 21: Niveles de Relaciones Sociales en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.....	68
Tabla 22: Niveles de Desarrollo Personal en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.....	69

Tabla 23: Niveles de Desempeño de Tareas en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	70
Tabla 24: Niveles de Relación con la Autoridad en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	71
Tabla 25: Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra de Motivación y Satisfacción Laboral	72
Tabla 26: Coeficiente de correlacion de Spearman.Motivacion vs Satisfacción Laboral.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de Motivación de Afiliación en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	60
Figura 2: Niveles de Motivación de Poder en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	61
Figura 3: Niveles de Motivación de Logro en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	62
Figura 4: Niveles de Satisfacción Laboral en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	64
Figura 5: Niveles de Condiciones Físicas Laborales en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	65
Figura 6: Niveles de Beneficios Laborales - Remunerativos en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	66
Figura 7: Niveles de Políticas Administrativas en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	67
Figura 8: Niveles de Relaciones Sociales en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	68
Figura 9: Niveles de Desarrollo Personal en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	69
Figura 10: Niveles de Desempeño de Tareas en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	70
Figura 11: Niveles de Relación con la Autoridad en trabajadoras del área de ventas de una empresa de Puente Piedra.	71

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Motivación y Satisfacción laboral en trabajadoras del área de ventas de una empresa del distrito de Puente Piedra, la muestra estuvo conformada por 250 trabajadoras, se empleó la Escala de Motivación M-L de Vicuña & Colbs, y la Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Los resultados revelan un promedio alrededor del 50 % en los tres tipos de motivación, no predominando ninguno, y 49,6 % de Satisfacción Laboral promedio. Así mismo los resultados demuestran valor p (sig) >0.05 por ende no existe relación entre la Motivación y Satisfacción laboral en las trabajadoras evaluadas.

Palabras claves: Motivación, Satisfacción laboral y trabajadoras del área de ventas.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between Motivation and Job Satisfaction in workers of the sales of a business district of Puente Piedra district, the sample consisted of 250 workers, was employed Motivation Scale ML deVicuña & Colbs, and job Satisfaction Scale SL-SPC. The results show an average about 50% in the three types of motivation, not none predominating, and 49.6% average job satisfaction. Also the results show value p (sig) > 0.05 therefore there is no link between Motivation and Job Satisfaction in workers assessed.

Key words: Motivation and Job Satisfaction and sales area workers.