



Universidad
Francisco de Vitoria
UFV Madrid

Universidad Francisco de Vitoria

Grado en Psicología

TRABAJO DE FIN DE GRADO

Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta.

Trabajo Fin Grado

presentado por: Álvaro Muñoz Velasco

Director/a: Elena Campón

Curso 2017-2018

Resumen

El presente estudio se realiza con la intención de analizar la posible relación existente entre la motivación laboral y el bienestar laboral. Concretamente, el estudio tiene el objetivo de profundizar en dicha relación en empleados que trabajen en el sector de la venta. Participaron un total de 90 trabajadores, de los cuales 45 eran hombres y 45 mujeres, todos ellos vendedores en el Corte Inglés de la calle Castellana, Madrid. Para llevar a cabo el estudio los participantes realizaron el *Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)* (Toro, 1992), que analiza el perfil motivacional del trabajador y el *Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)* (Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010), encargado de analizar el bienestar laboral a través de la evaluación de dos factores, el bienestar psicosocial y los efectos colaterales, entendidos como la somatización, el desgaste y la alienación presentes en el vendedor. Se realizó un análisis sobre la influencia del género en la relación entre motivación y bienestar laboral, no encontrando diferencias significativas. Se realizó también un análisis correlacional para comprobar si existía una relación significativa entre las variables motivacionales y el tiempo trabajado en el puesto laboral actual y el bienestar psicosocial y los efectos colaterales, además de una regresión con el objetivo de comprobar qué variables relacionadas tenían una capacidad predictiva sobre el bienestar laboral. Los resultados de las pruebas indicaron que algunos de los factores motivacionales tenían una capacidad predictiva sobre el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

Palabras clave: Motivación laboral, bienestar laboral, empleado de venta, género.

Abstract

The present study is carried out with the intention of analyzing the possible relationship between labor motivation and labor well-being. Specifically, the study aims to deepen this relationship in employees who work in the sales sector. A total of 90 workers took part, of whom 45 were men and 45 women, all of them sales employees in Corte Inglés' Castellana, Madrid. To carry out the study, the participants did the *Motivation Questionnaire for Labour (Cuestionario de Motivación para el Trabajo, CMT)* (Toro, 1992), which analyzes the motivational worker's profile, and the *Questionnaire of General Labor Well-Being (Cuestionario de Bienestar Laboral General, qBLG)* (Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010), which analyzes labor well-being by evaluating two factors, psychosocial well-being and collateral effects. An analysis was made according to the worker's gender, which showed that there were practically no significant differences in both motivation and labor well-being. A correlation was also made to check if there was a significant relationship between the motivational variables and the time worked in the current work position and psychosocial well-being and collateral effects. A regression was carried out in order to see which of the related variables had a predictive capacity on labor well-being. After the tests, it was found that certain motivational factors had a predictive capacity on psychosocial well-being and collateral effects.

Key words: Labor motivation, labor well-being, sales employee, genre.

Índice

1. Planteamiento del problema y justificación	5
2. Marco teórico.....	7
2.1. Motivación laboral	7
2.1.1 Teoría de necesidades de Maslow	8
2.1.2 Teoría X/Y de McGregor	9
2.1.3 Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.....	9
2.1.4 Teoría de las necesidades de McClelland	10
2.1.5 Teoría del establecimiento de metas de Locke.....	11
2.1.6 Teoría de las expectativas de Victor Vroom	11
2.1.7 Modelo de motivación de Toro	12
2.2 Bienestar laboral	12
2.2.1 Modelo teórico de bienestar laboral general	14
2.3 Estudios previos sobre la relación entre motivación y bienestar laboral	14
3. Metodología.....	15
3.1 Participantes	15
3.2 Objetivos e hipótesis	16
3.3 Variables e instrumentos de medida	18
3.4 Procedimiento	21
3.5 Análisis estadísticos	22
4. Resultados.....	23
5. Discusión	29
6. Conclusión	32
6.1 Limitaciones.....	33
6.2 Prospectiva.....	34
7. Bibliografía.....	35
8. Anexos.....	40

1. Planteamiento del problema y justificación

Durante las últimas décadas, y muy especialmente durante el S.XXI las empresas y las sociedades han sufrido diversos cambios que requieren una fuerte adaptación no solo en las propias organizaciones, sino también en lo que a los empleados de las mismas se refiere. Es por eso que es necesaria una cooperación y colaboración entre la organización y el trabajador para que se puedan cumplir con los nuevos objetivos. Colaboración que se asienta sobre una expectativa recíproca entre la organización y el propio trabajador (Ramírez, Abreu, Badii, 2008).

El empleado juega un papel fundamental para el correcto desarrollo de las empresas dado que las actividades y la forma de realizarlas es de vital importancia para la consecución del éxito y su permanencia en él (Ramírez, Abreu, Badii, 2008). Por lo tanto, y según señalan los mismos autores, el factor humano juega un rol muy importante. Es esencial favorecer la motivación que concierne al empleado, no solo para el beneficio de la propia empresa, ya que un empleado motivado aumenta los niveles de productividad (Barnett, Bernuy, Cárdenas & Loza, 2012) sino también para favorecer un aumento en la satisfacción y en la calidad de vida del trabajador, además de fomentar un mejor ambiente en el trabajo (Ramírez, Abreu, Badii, 2008).

Otro concepto que presenta relevancia en las investigaciones y estudios sobre organizaciones y empleados es el concepto de bienestar laboral, que desde los años 70 está bastante ligado a los conceptos de calidad de vida laboral y satisfacción laboral (Kast & Rosenzweig, 1988) y del que también se ha descubierto una relación con un alto nivel de productividad en lo que al trabajador se refiere (Kast & Rosenzweig, 1988; Berg, 1999; Osterman, 2000).

Se puede observar, por tanto, que ambos conceptos, motivación y bienestar laboral son de esencial importancia tanto para la empresa, dado que se ha demostrado que aumentan la productividad y la calidad del trabajo, como para el propio individuo, dado que las dos dimensiones están relacionadas también con la calidad de vida y la satisfacción de la persona.

Es necesario decir que además de la productividad, la satisfacción y la calidad de vida laboral, tanto motivación como bienestar comparten relación con diferentes variables que también se han estudiado dentro del ámbito laboral, ya sea la dignidad, la independencia o autonomía del empleado, el salario (Kast & Rosenzweig, 1988), la comunicación, el contenido que presenta el trabajo (Robbins, 1994) o una correcta relación entre el empleado y la empresa (Cable & Parsons, 2001). Es por eso que existe la necesidad de ahondar en estas dos dimensiones, y analizar la relación entre estos dos factores de tan alta importancia.

De dicha necesidad surge la intención de este estudio, de analizar la posible relación entre la motivación y el bienestar laboral del trabajador, teniendo en cuenta variables como el género o el tiempo ocupado en el mismo puesto laboral y de comprobar si existe la posibilidad de predecir un alto o bajo nivel de bienestar laboral a partir de la motivación del empleado. Un mayor conocimiento acerca de estos dos factores y especialmente, de la relación entre ambos puede suponer beneficios tanto para la empresa, dado que al conocer las necesidades motivacionales y su posible relación con el bienestar puede realizar los cambios necesarios en sus políticas o actuaciones que permitan aumentar así la productividad y calidad del trabajo de sus empleados, y también para el trabajador, dado que podrá ver aumentados sus niveles tanto de bienestar como de calidad de vida laboral.

2. Marco teórico

2.1. Motivación laboral

La motivación puede entenderse, entre otras muchas acepciones, como un rasgo inherente del ser humano y que determina el nivel de compromiso dirigido hacia una tarea (Roussel, 2003) o como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento” (Koenes, 1996, p. 191). A lo largo de la historia, son muchos los autores los que han intentado, a través de diferentes enfoques y criterios, estudiar la motivación y las causas, ya sean biológicas o ambientales, de la misma.

El estudio de la motivación tiene su origen en la filosofía antigua, donde ya se hablaba del impulso como contraposición a la razón (Barberá, 2000). Diferentes autores como Sócrates o Platón hablaban ya de un impulso ilógico por parte del ser humano hacia diferentes acciones y de una separación entre el cuerpo y el alma (Ramírez, Abreu, Badii, 2008).

Ya en el S. XVIII, las diferentes teorías y estudios acerca de la motivación y sus causas comienzan a presentar un enfoque biológico, imperante en aquella época. Autores como Charles Darwin son considerados como precursores a la hora de entender la motivación como una serie de conductas que se encuentran determinadas por la genética del individuo (Palmero, Gómez, Carpi, Guerrero & Díez, 2005).

Durante el S. XX empieza a cobrar fuerza la explicación de la motivación desde una perspectiva psicoanalítica, especialmente con la teoría de las pulsiones que postula Freud en 1915 para explicar la sexualidad y que hace referencia a la búsqueda de placer como principal motivación del ser humano y como algo independiente de lo biológico (Barberá, 2000).

En el pasado siglo también adquieren relevancia las tesis conductistas para explicar la motivación, negándose a aceptar que la motivación humana estuviese determinada por factores genéticos y afirmando que ésta venía dada por factores ambientales (Barberá, 2000).

Desde un enfoque sistémico, la motivación no puede entenderse como un factor determinado por el ambiente o la genética, sino por una relación interactiva que se genera entre la persona y su alrededor (Bertalanffy, 1968).

Fue durante el siglo pasado cuando surgieron las principales teorías acerca de la motivación laboral. A continuación, se expondrán las más conocidas y aceptadas:

2.1.1 Teoría de necesidades de Maslow

Teoría postulada por Abraham Maslow en el año 1953, siendo una de las más reconocidas y utilizadas, no solo en el ámbito de la motivación laboral. En dicha teoría se plantea que todas las personas presentan cinco necesidades agrupadas en dos grupos, por un lado las necesidades de orden inferior, que satisfacen necesidades externas, éstas son las necesidades fisiológicas, que incluyen las funciones vitales tales como la alimentación o el sexo y las necesidades de seguridad, que abarca la necesidad de protegerse ante posibles daños tanto físicos como emocionales. El segundo grupo lo consideró como las necesidades de orden superior. Estas necesidades son sociales, refiriéndose a la amistad y a la aceptación por parte de los demás; de reconocimiento, en las que entran factores como el status o la atención recibida y, por último la autorrealización entendida como la capacidad del ser humano para poder desarrollarse de manera continua.

Aunque dicha teoría no tiene ninguna base empírica y no se han encontrado pruebas que demuestren que las necesidades del ser humano se organicen en función del

modelo de Maslow (Robbins, 1994) sí que se suele trabajar con esta teoría en diferentes empresas, especialmente a nivel de jefatura suponiendo numerosos y beneficiosos resultados (Ramlall, 2004).

2.1.2 Teoría X/Y de McGregor

Teoría planteada por Douglas McGregor en donde se plantea que existen dos percepciones diferentes del ser humano (Robbins & Judge, 2009). Por un lado se encuentra la visión negativa, también llamada Teoría X, en la que se desarrolla una creencia de que los empleados siempre se muestran disgustados por su trabajo y su principal objetivo será evitarlo por lo que los superiores deben obligarlos a realizarlo. Por otro lado, se encuentra la Teoría Y, que entiende que dependiendo de diferentes condiciones y factores el empleado puede encontrar satisfactorio el trabajo y que, en la mayoría de los casos, el trabajador siempre asumirá las responsabilidades, siendo el cumplimiento de la necesidad de autorrealización la mayor recompensa para el individuo (Koenes, 1996).

Al igual que la teoría de necesidades de Maslow, no se ha encontrado una evidencia empírica de esta teoría aunque sí que ha sido utilizada en numerosas investigaciones relacionadas con el ámbito laboral (Chaparro, 2006).

2.1.3 Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Conocida también como teoría bifactorial, de Frederik Herzberg. Afirma que la relación entre el empleado y su trabajo es esencial y que la actitud y la visión del mismo hacia su trabajo son factores determinantes para garantizar el éxito en la actividad laboral. Para Herzberg existen dos factores que aparecen en el ámbito laboral. Según apuntan Toro y Cabrera (1981) estos dos factores son los factores motivacionales o intrínsecos, que son todos aquellos relacionados con la satisfacción y la motivación del empleado. Entre estos factores se encuentran el reconocimiento, la autorrealización, la

calidad del trabajo en sí o la dignidad. En el otro lado se encuentran los factores extrínsecos o higiénicos, entre los que se encuentran el sueldo, las relaciones sociales o la comunicación con los superiores. Estos factores evitan la insatisfacción, pero no son capaces de crear motivación en el individuo.

Esta teoría ha sido fuertemente criticada por varios autores (Locke, 1976) dado que es considerada como una teoría más sobre la satisfacción laboral que sobre la motivación laboral.

2.1.4 Teoría de las necesidades de McClelland

Según apunta Schein (1991) esta teoría, propuesta por McClelland en 1961, describe tres necesidades a partir de las cuales se puede predecir la motivación. En primer lugar las necesidades de realización, que empujan a los individuos a desarrollar un importante papel en la realización de la tarea y por alcanzar un logro; las necesidades de poder, que explican la realización de actividades y tareas como un medio para poder obtener más control y poder; por último, necesidades de afiliación, referidas a los comportamientos encaminados a lograr mejores relaciones interpersonales y sociales, así como una mayor cooperación entre personas.

Como señalan Barnett, Bernuy, Cárdenas & Loza (2012), McClelland hace un especial énfasis en las necesidades de realización, afirmando que cuando la posibilidad de logro o de triunfar es mayor los trabajadores se desenvuelven mejor. Según estos mismos autores existe una fuerte relación entre la necesidad de realización y el desempeño o la productividad en el trabajo dado que cuando un empleado muestra una gran responsabilidad personal también presentará una alta motivación, además, un trabajador con un alto nivel de necesidad de realización se centrará en su propio trabajo y en la calidad del mismo y no en influir en el trabajo de los demás.

2.1.5 Teoría del establecimiento de metas de Locke

Teoría realizada por Edwin Locke. Robins & Judge (2009) afirman que esta teoría habla sobre la gran importancia que presenta la meta dentro de la motivación, es decir, dependiendo de las metas que existan el empleado estará más o menos motivado. Para Locke las metas difíciles y específicas, cuando eran aceptadas, daban como resultado una mayor actividad y desempeño que las metas fáciles o inespecíficas. Esta teoría expone también que si existe un gran convencimiento de que el objetivo es deseable conllevará también a una mayor motivación (Bateman, 1999).

Como conclusión de estos estudios, si los trabajadores reciben retroalimentación e información para obtener un mayor conocimiento acerca de cómo están avanzando respecto a la meta, éstos estarán más motivados. Dicho de otro modo, la retroalimentación es una guía para el comportamiento del individuo (Bateman, 1999).

2.1.6 Teoría de las expectativas de Victor Vroom

Esta teoría afirma que lo que motiva a las personas son sus creencias respecto al futuro (Chaparro, 2006) y su percepción sobre el hecho de que determinadas metas o recompensas son valiosas para sí mismas (Barnett, Bernuy, Cárdenas & Loza, 2012).

Según el propio Vroom (1964) la motivación depende fundamentalmente de tres variables o factores: por un lado la Valencia, que es la preferencia que muestra una persona a la hora de recibir una recompensa; la expectativa, que es la relación que existe entre el esfuerzo que conlleva la realización de una tarea y el desempeño obtenido de la misma; por último los medios, que explican la relación entre el desempeño obtenido de la tarea y la recompensa.

El producto entre la valencia, las expectativas y los medios es lo que dará lugar a la motivación (Davis & Newstrom, 1993).

Gracias a este modelo se permite obtener un mayor conocimiento acerca del proceso mental que está involucrado en la motivación (Rodríguez, 1999).

2.1.7 Modelo de motivación de Toro

El modelo teórico de la motivación de Toro (1992) recoge y sintetiza algunas de las teorías anteriormente mencionadas sobre la motivación. En él, Toro hace una división de las condiciones motivacionales en tres dimensiones:

- Dimensión interna: Esta dimensión hace referencia a variables fisiológicas, psicológicas y sociales. Estas dimensiones están fuertemente influenciadas por las teorías de Maslow y de McClelland (Toro, 1996)
- Dimensión externa: Esta dimensión abarca todas aquellas variables externas y agentes motivacionales. Esta dimensión se encuentra influenciada por la teoría bifactorial de Herzberg (Toro, 1996)
- Relación entre lo interno y lo externo: Habla sobre cómo el comportamiento y el interés de los individuos van orientados hacia determinadas condiciones externas, siempre que estas condiciones sean deseadas o valoradas (Toro, 1996).

2.2 Bienestar laboral

El estudio sobre el bienestar en la organización tiene sus orígenes entre finales del S. XIX y principios del XX (Calderón, Murillo & Torres, 2003). Según los mismos autores, durante aquellos inicios el esfuerzo en mejorar el bienestar de los trabajadores se centraba, más que en cambiar los aspectos del trabajo, en mejorar las condiciones mentales del individuo.

A mediados del S. XX el foco de atención cambia y se centra en la búsqueda de estrategias para poder incrementar la lealtad y las recompensas para el empleado (Barley & Kunda, 1992).

Ya entrados los años 70 el estudio del bienestar comienza a ligarse con el estudio de la calidad de vida laboral (Kast & Rosenzweig, 1987) y comienza a utilizarse la satisfacción laboral como una medida para poder evaluar el bienestar (Robbins, 1994).

Aun así, durante la práctica totalidad del pasado siglo, el bienestar en el trabajo era mayoritariamente explicado mediante sus síntomas negativos (Seligman, 1999; Schaufeli, 2005). Estos síntomas negativos se engloban principalmente en el llamado Síndrome de Burnout y en el estrés laboral (Salanova & Llorens, 2008).

Schaufeli & Enzmann (1998) proponen una descripción del burnout, a raíz de la explicación de Maslach (1981) realizando una división en tres áreas: el desgaste emocional, entendido como el agotamiento de estrategias emocionales frente a diferentes demandas; el cinismo, entendido como la indiferencia hacia cualquier tarea relacionada con la actividad laboral y la ausencia de realización profesional, entendida como la tendencia a evaluar el propio trabajo de manera negativa.

A partir de los años 90, y con el auge de la psicología positiva (Seligman, 1999), empieza a cobrar fuerza el estudio del bienestar centrándose no solo el aspecto negativo, sino también en el aspecto positivo (Blanch, Sahagún; Cantera & Cervantes, 2010), entendiendo el bienestar como un sentimiento positivo hacia el trabajo por parte de los empleados (Skaalvik & Skaalvik, 2013). A raíz de este nuevo enfoque surge un nuevo término que se contrapone al burnout: el engagement, descrito como un estado positivo de la persona y relacionado con el trabajo que se caracteriza, entre otras cosas, por el vigor, entendido como los altos niveles de energía mientras se está trabajando; la dedicación, refiriéndose al grado de participación e implicación durante la tarea; y la absorción en el trabajo, entendida como el grado de concentración durante la realización

de la tarea (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002; Torrente, Salanova, Llorens & Schaufeli, 2012).

Los últimos estudios sobre el bienestar en el ámbito laboral consideran tanto los aspectos negativos del trabajo como el burnout, como de los aspectos positivos como el engagement (Schaufeli & Bakker, 2004).

2.2.1 Modelo teórico de bienestar laboral general

Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes proponen en 2010 un modelo explicativo del bienestar laboral. Dicho modelo explica el bienestar laboral general a través de dos áreas principales. La primera área hace referencia al bienestar psicosocial, creada en el año 2005 para la realización de un estudio sobre la calidad de vida en el trabajo (Blanch, 2005). Dicha dimensión incluye a su vez tres factores: afectos, competencias y expectativas. La segunda área, creada en 2010, hace referencia a los efectos colaterales, abarcando también tres factores: somatización, agotamiento y alienación (Blanch, Sahagún; Cantera & Cervantes, 2010).

2.3 Estudios previos sobre la relación entre motivación y bienestar laboral

Los estudios realizados sobre la relación entre la motivación en el trabajo y el bienestar laboral analizan, en su mayoría, la relación entre la motivación y los aspectos negativos del trabajo, es decir, el estrés laboral y el burnout (Boada i Grau, Diego & Agulló, 2004). Destacan, entre otros, los estudios realizados por García Izquierdo (1991) en los que analizaba la relación de la satisfacción y el clima laboral sobre el burnout; la investigación realizada por Toro sobre la relación entre motivación y burnout; o las investigaciones de Zurriaga, Bravo, Ripoll y Caballer (1998) donde se demostraba que diferentes características del área laboral tenían una fuerte influencia en el estrés laboral. Por último, los estudios realizados por Boada i Grau, Diego & Agulló

en 2004, demostraron que existía relación entre las variables motivacionales, el burnout y las somatizaciones derivadas del mismo.

No se ha encontrado ningún estudio sobre motivación y bienestar laboral relativo al comercio o a los vendedores.

3. Metodología

3.1 Participantes

En el presente estudio participaron un total de 90 personas, todos ellos vendedores en el Corte Inglés de la calle Castellana nº 85. Siendo 45 hombres y 45 mujeres. El tiempo ejerciendo en el mismo puesto de trabajo abarca desde el año hasta los 38 años, siendo la media de tiempo trabajado 12.37 años con una desviación típica de 9.74. Dentro del grupo de los hombres la media de tiempo trabajado es 11.51 años, con una desviación típica de 8.86. Dentro de este grupo la edad de tiempo trabajado abarca desde el año hasta los 31 años. En lo que respecta al grupo de las mujeres la media de tiempo trabajado es 13.22 años, con una desviación típica de 10,59. En este grupo la edad mínima de tiempo trabajado abarca desde un único año hasta los 38 años. Todos los datos mencionados se pueden ver en la Tabla 1.

Tabla 1. *Media, desviación típica y rango del tiempo trabajado de los participantes en función del género.*

	N	Tiempo mínimo	Tiempo máximo	Media	Desviación típica
Hombres	45	1	31	11.51	8.86
Mujeres	45	1	38	13.22	10.59
Total	90	1	38	12.37	9.74

La muestra original estuvo constituida de 98 participantes pero fueron retirados 8 debido que no cumplían el año trabajado en el puesto de venta, motivo por el que se consideró que no cumplían las condiciones necesarias para poder realizar los cuestionarios que se requerían para el estudio. Muchos de los participantes que participaron en el estudio habían desempeñado antes otros trabajos, incluso dentro de la misma empresa. Aun así sólo se tuvo en cuenta el tiempo trabajado el puesto que se encontraban desempeñando actualmente.

Para la realización del presente estudio no se tuvieron en cuenta criterios como la edad de los participantes o sus estudios.

Por último, todos los participantes del estudio tienen su residencia en la Comunidad de Madrid, ya sea en la capital o en los municipios periféricos.

3.2 Objetivos e hipótesis

3.2.1 Objetivo principal

Ahondar en la relación entre el perfil motivacional del trabajador y el bienestar laboral del mismo, dentro del cual se incluye el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

3.2.2 Objetivos específicos

- Evaluar tanto el perfil motivacional como los niveles de bienestar psicosocial y efectos colaterales.
- Establecer si hay diferencias en los resultados obtenidos en función del género de los participantes.

- Comprobar la relación entre las variables motivacionales y las de bienestar psicosocial y efectos colaterales, incluyendo el tiempo trabajado.
- Analizar la capacidad predictiva del perfil motivacional sobre el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

3.2.3 Primera hipótesis

- Hipótesis de investigación: Los resultados obtenidos en el perfil motivacional, el bienestar psicosocial y los efectos colaterales varían en función del género de los participantes.
- Hipótesis estadística:
 - Hipótesis nula: No existe diferencia significativa entre los resultados obtenidos y el género.
 - Hipótesis alternativa: Existe diferencia significativa entre los resultados obtenidos y el género.

3.2.4 Segunda hipótesis

- Hipótesis de investigación: Existe relación entre el perfil motivacional y el tiempo trabajado con el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.
- Hipótesis estadística:
 - Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el perfil motivacional y el tiempo trabajado con el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.
 - Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre el perfil motivacional y el tiempo trabajado con el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

3.2.5 Tercera hipótesis

- Hipótesis de investigación: El perfil motivacional tiene capacidad predictiva sobre los niveles de bienestar psicosocial y los efectos colaterales.
- Hipótesis estadística:
 - o Hipótesis nula: No existe capacidad predictiva del perfil motivacional sobre el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.
 - o Hipótesis significativa: Existe capacidad predictiva del perfil motivacional sobre el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

3.3 Variables e instrumentos de medida

Para realizar el estudio se tuvieron en cuenta cinco variables: el perfil motivacional, el bienestar psicológico, los efectos colaterales, el tiempo trabajado en el actual puesto de trabajo y el género del participante.

Previamente a la aplicación de las pruebas de valoración de motivación laboral y bienestar laboral se pidió a los participantes que indicaran tanto su género (hombre o mujer) como el tiempo, en años, que llevaban trabajado, especificando que debía ser la cantidad de años trabajados en el puesto actual, omitiendo años anteriores dedicados a otra actividad laboral.

Para poder evaluar las variables del perfil motivacional y el bienestar laboral se pidió a los participantes la realización de dos cuestionarios, uno de ellos el *Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)* (Toro, 1992) para poder evaluar el perfil motivacional de los participantes y el *Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)* (Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010) que evalúa el bienestar laboral midiendo dos variables, el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

- **Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)**

Este cuestionario psicológico consta de 75 ítems y evalúa 15 factores de la motivación. Está diseñado para evaluar cuál es el orden de importancia que el participante le da a cada uno de ellos. Los 15 factores motivacionales del cuestionario están divididos en tres apartados, cada uno de los cuales evaluará 5 factores.

El primer apartado comprende los factores relacionados con la motivación interna, dichos factores son: el logro, entendido como el comportamiento creativo que se tiene hacia una actividad, el poder, entendido como la capacidad para ejercer dominio sobre los compañeros o el área laboral, la afiliación, siendo éstas las relaciones sociales satisfactorias, la autorrealización; entendido como el objetivo de mejorar la capacidad laboral y el reconocimiento, entendido como la necesidad de valoración por el trabajo realizado.

El segundo apartado abarca todos aquellos factores relacionados con el medio al que el trabajador dará más importancia para obtener recompensas y valoraciones positivas en el trabajo. Estos factores son: la dedicación a la tarea, entendida como la responsabilidad del propio trabajador por su trabajo, la aceptación de la autoridad, entendida como la aceptación de las ordenes emitidas por los superiores, la aceptación de las normas y valores, entendida como la ejecución de las ordenes y la identificación con los valores de la empresa, la requisición, entendida como la propia solicitud de las recompensas que el trabajador desea y la expectativa, siendo ésta la confianza del trabajador por los designios de la empresa.

El tercer apartado del cuestionario hace referencia al perfil motivacional externo. Los factores evaluados en este apartados son: la supervisión, entendida como la comunicación por parte del empleado con los superiores, el grupo de trabajo, entendido

como el cumplimiento de los objetivos grupales, el contenido de trabajo, entendido como las condiciones que forman parte del propio trabajo, el salario, siendo la retribución económica del trabajador y la promoción, siendo ésta la posibilidad existente de un ascenso laboral.

Cada uno de los tres apartados del cuestionario estará formado por cinco cuestiones adyacentes al ámbito laboral, cada una de ellas con cinco prioridades o deseos que el participante deberá ordenar de menor a mayor importancia siendo “1” aquél al que el participante le dé una menor importancia y siendo “5” aquél al que el participante le dé una importancia mayor. Cada participante podrá obtener una puntuación máxima de 25 en un factor motivacional y una puntuación mínima de 5. Todos los apartados del cuestionario se resuelven de igual forma.

Tabla 2. *Factores motivacionales evaluados e ítems correspondientes.*

Factores motivacionales	Ítems
Logro	1D, 2E, 3D, 4E, 5D
Poder	1B, 2C, 3A, 4C, 5A
Afiliación	1C, 2B, 3B, 4A, 5B
Autorrealización	1E, 2D, 3C, 4D, 5E
Reconocimiento	1A, 2A, 3E, 4B, 5C
Dedicación a la tarea	6D, 7A, 8B, 9B, 10A
Aceptación de la autoridad	6E, 7E, 8D, 9E, 10C
Aceptación de normas y valores	6A, 7C, 8C, 9A, 10E
Requisición	6B, 7B, 8A, 9C, 10B
Expectación	6C, 7D, 8E, 9D, 10D
Supervisión	11A, 12D, 13C, 14E, 15C
Grupo de trabajo	11D, 12C, 13B, 14A, 15A
Contenido de trabajo	11E, 12E, 13E, 14C, 15D
Salario	11B, 12A, 13A, 14B, 15B
Promoción	11C, 12B, 13D, 14D, 15E

- **Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)**

Este cuestionario evalúa el bienestar laboral general haciendo una división principal en dos factores, el bienestar psicosocial y los efectos colaterales, que hace referencia a posibles enfermedades, trastornos, o somatizaciones por efecto del trabajo.

El factor del bienestar psicosocial se evalúa a través de tres escalas: la escala de afectos, la escala de competencias y la escala de expectativas. Las dos primeras escalas son del tipo semántico diferencial, en las que existen dos términos opuestos a ambos lados de la escala siendo “1” la completa identificación con un término y siendo “7” la total identificación con el opuesto del primer término. La tercera escala, que evalúa las expectativas en el trabajo, es una escala tipo Likert siendo “1” la opción “está(n) bajando” y siendo “7” la opción “está(n) subiendo. En la evaluación del bienestar psicosocial la puntuación máxima que se puede obtener es 294 mientras que la mínima es 42.

En lo que al factor de los efectos colaterales se refiere, el cuestionario aplica tres escalas para poder evaluarlo: la escala de somatización, la escala de desgaste y la escala de alienación. Las tres escalas son escalas tipo Likert en los que la opción “1” significa “nunca” y la opción “7” significa “siempre”. En lo que se refiere a esta evaluación la puntuación máxima posible es 91, mientras que la más baja es 13.

3.4 Procedimiento

Para poder realizar el estudio se pidió autorización a la dirección del centro, exponiendo al jefe de personal los objetivos y finalidad del estudio.

Antes de la realización de los cuestionarios por parte de los participantes, fueron informados tanto la finalidad del estudio como las instrucciones para realizarlo,

garantizando también el anonimato de los participantes y el uso de los resultados únicamente para el objetivo del estudio.

La aplicación de las pruebas y cuestionarios se prolongó durante tres semanas, abarcando los meses de Noviembre y Diciembre de 2017.

Todos los sujetos participaron de manera voluntaria en el estudio y escogidos de manera aleatoria, excluyendo aquellos que, aun trabajando en el Corte Inglés no se dedicaban a la actividad de venta, tuvieran un cargo superior o que llevarán menos de un año desempeñando la actividad laboral actual.

Todos los participantes tuvieron que firmar un consentimiento informado en el que se explicaban los objetivos del estudio y se garantizaba su anonimato.

3.5 Análisis estadísticos

En primer lugar, y con el objetivo de conocer cómo se distribuían las variables presentes en el estudio, se realizó un análisis descriptivo tanto del tiempo trabajado como de los resultados de los dos cuestionarios realizados, en el cual aparece el rango, la media y la desviación típica con el fin de conseguir una visión más global y clara de los resultados obtenidos.

Posteriormente se realizó una prueba T de Student para muestras independientes con el objetivo de comprobar si las diferencias obtenidas en las variables de motivación y bienestar laboral eran significativas en función del sexo de los participantes.

Se realizó también, para comprobar la existencia de una relación entre las variables de motivación y bienestar laboral, una correlación bivariada de Pearson entre las variables del bienestar laboral y los factores motivacionales y el tiempo trabajado.

Se seleccionaron los factores que habían mostrado una correlación con alguna de las escalas de bienestar laboral (bienestar psicosocial y efectos colaterales) y se realizó un análisis de regresión para comprobar la capacidad predictiva de esos factores

Todas las pruebas mencionadas se realizaron a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 23.

4. Resultados

Una vez realizadas todas las pruebas propuestas y obtenidos los resultados de las susodichas se procedió al análisis de los mismos.

Primeramente se realizó un análisis descriptivo en el cual se incluían el tiempo trabajado en la misma y los resultados del CMT y del qBLG tal y como se puede observar en la Tabla 3

Tabla 3. *Análisis descriptivo del tiempo trabajado en el mismo puesto de trabajo y los resultados del perfil motivacional, el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.*

Variabes	Mínimo	Máximo	M	DT
T	1	38	12,37	9,75
LOG	6	22	13,14	3,91
POD	6	25	13,59	4,40
AFI	5	22	14,39	4,23
AR	9	25	18,51	4,21
REC	6	24	15,37	3,92
DT	10	25	19,22	3,18
AA	8	23	14,93	2,94
ANV	8	22	15,82	2,85
REQ	6	22	14,11	3,67
EXP	6	20	10,80	3,15
SUP	6	24	14,01	3,88
GT	5	25	16,56	4,88
CT	7	25	16,71	4,25
SAL	6	25	15,40	5,10
PRO	5	24	12,33	5,36
BP	102	294	198,06	42,16
EC	13	91	44,52	17,37

Nota. T=Tiempo; LOG=Logro; POD=Poder; AFI=Afiliación; AR=Autorrealización; REC=Reconocimiento; DT=Dedicación a la tarea; AA=Aceptación de la autoridad; ANV=Aceptación de normas y valores; REQ=Requisición; EXP=Expectación, SUP=Supervisión; GT=Grupo de trabajo; CT=Contenido de trabajo; SAL=Salario; PRO=Promoción; BP=Bienestar Psicosocial; EC=Efectos Colaterales.

Al observar la Tabla 3 se puede comprobar que dentro de los factores motivacionales que hacen referencia a la motivación interna la autorrealización es el factor que presenta una media más alta, 18.51, mientras que el logro presenta la media más baja con un 13.14. En lo que hace referencia al medio preferido por el trabajador para lograr recompensas el factor que presenta la media más alta es la dedicación a la tarea con un 19.22 mientras que el factor con la media más baja es la expectativa, con 10.80. Por último, y en lo que respecta a los factores que abarcan la motivación externa el factor que presenta la media más alta es el contenido del trabajo con 16.71. El factor con una media más baja es la promoción, con un 12.33.

Respecto a las escalas que evalúan el bienestar laboral, el bienestar psicosocial presenta una media de 198.06 mientras que los efectos colaterales tienen una media de 44.52.

Como se ha mencionado anteriormente, la variable del tiempo trabajado presenta una media de 12.37 años en el puesto de trabajo actual.

A continuación se procede a realizar una T de Student para comprobar si existían diferencias significativas respecto al género del participante. Los resultados de la prueba se pueden ver en las Tablas 4 y 5

Tabla 4. Resultado de la prueba T de Student del perfil motivacional según el género.

Variables	Hombres		Mujeres		t	Pruebas T	
	M	DT	M	DT		gl	Sig.
LOG	13.38	4.37	12.91	3.42	.56	88	.575
POD	13.39	4.65	13.29	4.16	.64	88	.521
AFI	14.18	4.43	14.40	4.07	-.02	88	.980
AR	18.38	4.29	18.64	4.15	-.29	88	.765
REC	14.98	4.00	15.76	3.82	-.94	88	.349
DT	18.60	3.33	19.84	2.93	-1.88	88	.063
AA	15.36	2.94	14.51	2.90	1.36	88	.175
ANV	15.96	2.97	15.69	2.75	.44	88	.660
REQ	14.11	4.07	14.11	3.25	.00	88	1
EXP	10.76	2.86	10.84	3.44	-.13	88	.894
SUP	13.82	3.85	14.20	3.94	-.45	88	.647
GT	15.87	4.86	17.24	4.85	-1.34	88	.182
CT	15.71	3.91	17.71	4.38	-2.28	88	.025*
SAL	16.20	5.03	14.60	5.10	1.49	88	.138
PRO	13.42	5.54	11.24	4.99	1.95	88	.053

Nota. LOG=Logro; POD=Poder; AFI=Afiliación; AR=Autorrealización; REC=Reconocimiento DT=Dedicación a la tarea; AA=Aceptación de la autoridad; ANV=Aceptación de normas y valores; REQ=Requisición; EXP=Expectación, SUP=Supervisión; GT=Grupo de trabajo; CT=Contenido de trabajo; SAL=Salario; PRO=Promoción. *=p.<=05

Tabla 5. Resultado de la prueba T de Student para muestras independientes del bienestar psicosocial y los efectos colaterales según el género.

Variables	Hombres		Mujeres		t	Pruebas T	
	M	DT	M	DT		gl	Sig.
BP	195.51	39.93	200.60	44.57	-.57	88	.570
EC	41.78	16.87	47.27	17.61	-1.51	88	.135

Nota. BP=Bienestar Psicosocial; EC=Efectos Colaterales.

Como se puede ver en la Tabla 4 prácticamente no existen diferencias significativas en lo que a los factores motivacionales se refiere teniendo en cuenta el género de del participante. Únicamente el factor motivacional del contenido del trabajo presentaba una diferencia significativa (.025) entre las puntuaciones de los hombres y de las mujeres, siendo la puntuación media de los hombres 15.71 y 17.71 la de las mujeres.

La tabla 5 muestra que no existe ninguna diferencia significativa entre las puntuaciones de los hombres y mujeres respecto al bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

Después se realizó un análisis correlacional utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (Tablas 6 y 7) con el objetivo de buscar una relación entre las variables motivaciones y las variables del bienestar laboral. En esta correlación se incluyó también la variable del tiempo para comprobar si éste también presentaba una relación con el bienestar laboral. Como se ha mencionado con anterioridad, se obvió el género debido a la práctica inexistencia de diferencias significativas de las puntuaciones evaluadas.

Tabla 6. *Resultado del análisis correlacional entre los factores del perfil motivacional, el bienestar psicosocial, los efectos colaterales y el tiempo trabajado en el puesto de trabajo actual.*

	T	LOG	POD	AFI	AR	REC	DT	AA	ANV
T	1								
LOG	-.02	1							
POD	.14	-.06	1						
AFI	-.14	-.05**	-.18	1					
AR	.07	-.07	-.35**	-.41**	1				
REC	-.06	-.32**	-.50**	.06	-.17	1			
DT	-.03	.05	.06	-.06	.12	-.19	1		
AA	-.01	.14	.08	-.07	-.14	.00	-.32**	1	
ANV	.04	-.20	.08	-.06	.20	-.04	.08	-.05	1
REQ	-.09	-.09	-.21*	.17	-.00	.15	-.30**	-.39**	-.41**
EXP	.09	.06	-.08	.02	-.21*	.05	-.43**	-.11	-.45**
SUP	-.08	-.11	-.05	.16	.04	-.04	-.06	-.02	-.03
GT	.11	-.34**	.31**	.25*	-.00	-.27**	.00	-.09	.12
CT	-.05	-.13	.14	-.01	.09	-.11	.09	-.18	.17
SAL	.10	.08	-.19	-.15	.04	.25*	-.04	.02	-.03
PRO	-.09	.42**	-.17	-.20	-.14	.13	.00	.22*	-.19
BP	-.15	.15	.09	.03	.04	-.33**	.12	-.05	-.04
EC	.22*	-.20	-.09	.03	.05	.21*	-.09	-.04	-.04

Nota. T=Tiempo; LOG=Logro; POD=Poder; AFI=Afiliación; AR=Autorrealización; REC=Reconocimiento; DT=Dedicación a la tarea; AA=Aceptación de la autoridad; ANV=Aceptación de normas y valores; REQ=Requisición; EXP=Expectación, SUP=Supervisión; GT=Grupo de trabajo; CT=Contenido de trabajo; SAL=Salario; PRO=Promoción; BP=Bienestar Psicosocial; EC=Efectos Colaterales. *= $p \leq .05$; **= $p \leq .005$.

Tabla 7. Resultado de la correlación de Pearson entre los factores del perfil motivacional, el bienestar psicosocial, los efectos colaterales y el tiempo trabajado en el puesto de trabajo actual.

	REQ	EXP	SUP	GT	CT	SAL	PRO	BP	EC
REQ	1								
EXP	-.07	1							
SUP	-.03	.15	1						
GT	.01	.01	.25*	1					
CT	.00	-.03	-.20	.12	1				
SAL	.09	-.07	-.44**	-.65**	-.28**	1			
PRO	-.08	-.02	-.37**	-.57**	-.48**	.18	1		
BP	-.06	.03	.33**	.29**	-.06	-.33**	-.14	1	
EC	.14	-.05	-.18	-.08	-.03	.22*	.01	-.56**	1

Nota. REQ=Requisición; EXP=Expectación, SUP=Supervisión; GT=Grupo de trabajo; CT=Contenido de trabajo; SAL=Salario; PRO=Promoción; BP=Bienestar Psicosocial; EC=Efectos Colaterales. *= $p \leq .05$; **= $p \leq .005$.

Como se puede ver en las Tablas 6 y 7 existen numerosas relaciones significativas y muy significativas, tanto directas como indirectas entre los factores evaluados y el tiempo. Aun así, el estudio solo se centró en buscar aquellas relaciones significativas tanto directas como indirectas entre los factores motivacionales y el tiempo con el bienestar psicosocial y los efectos colaterales. Se puede observar que, respecto al bienestar psicosocial, existen relaciones directas con los factores supervisión y grupo de trabajo mientras que con los factores del reconocimiento y el salario existen relaciones indirectas. Tanto las relaciones directas como indirectas son muy significativas.

Por otro lado, en lo que respecta a los efectos colaterales presenta relaciones significativas directas con el tiempo, el reconocimiento y el salario.

Por último, dentro de las variables que muestran relaciones significativas tanto con el bienestar psicosocial como con los efectos colaterales se procede a la realización de una regresión lineal múltiple con el objetivo de comprobar cuál de las variables que correlacionan significativamente pueden actuar como variable predictora del bienestar laboral (Tablas 8 y 9).

Tabla 8. *Resultados del análisis de regresión lineal múltiple, usando el bienestar psicosocial como variable dependiente.*

	Beta	R ²	<i>t</i>	Sig.
Paso 1				
Reconocimiento	-.335	.112*	-3.34	.001*
Paso 2				
Reconocimiento	-.321	.209*	-3.37	.002*
Supervisión	.311		3.26	

Los resultados obtenidos pueden observarse en la tabla 8: se ha visto que el reconocimiento en el primer paso explica de manera significativa un 11.2 % de la varianza del bienestar psicosocial. Al introducir en el segundo paso la variable supervisión, aparece que la capacidad predictora conjunta de ambas variables es del 20,9 %. Por lo tanto, el modelo final es significativo ($F = 11.5$; $p < .01$) y explica un 20.09 % de la varianza de bienestar psicosocial.

Tabla 9. *Resultados del análisis de regresión lineal múltiple, usando los efectos colaterales como variable dependiente.*

	Beta	R ²	<i>t</i>	Sig.
Salario	.22	.049*	2.14	.035*

Viendo la tabla 9 se puede ver que de las tres variables que correlacionaban significativamente con los efectos colaterales, sólo el salario puede actuar como variable predictora, explicando un 4.9% de la varianza.

5. Discusión

El objetivo principal del estudio radicaba en ahondar en la relación entre la motivación laboral y el bienestar laboral.

El primer objetivo específico consistía en evaluar los niveles tanto de motivación laboral como de bienestar laboral. Para poder cumplir con dicho objetivo se aplicaron dos cuestionarios: por un lado el *Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT)* (Toro, 1992), que se utilizó para poder evaluar 15 factores motivacionales en el empleado y, por otro lado el *Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)* (Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010), que analiza el bienestar laboral a través de la evaluación de dos factores, el bienestar psicosocial y los efectos colaterales. Tras la evaluación se observó que, respecto al perfil motivacional, los factores relacionados con la motivación intrínseca que presentaban unas medias más altas son los factores de autorrealización y reconocimiento. Esto coincide con otras investigaciones en las que uno de estos dos factores también presentaba la media más alta (Gómez & Pinzón, 2012; Vélez & Martínez-Lugo, 1995). Además, coincide con la teoría motivacional propuesta por McGregor, la cual afirma que la autorrealización es la mayor recompensa para el individuo (Koenes, 1996). En lo que a motivaciones externas se refiere, en el presente estudio se encontró que las variables que mostraban una media más alta eran el contenido de trabajo y el grupo de trabajo. Este dato coincide con las investigaciones de Vélez & Martínez-Lugo en 1995. Por el contrario, estos mismos se contraponen a la investigación realizada por Gómez y Pinzón en 2012, en la cual el factor motivacional externo que presentaba una media más alta era el salario. Por último en lo que a los medios preferidos para obtener recompensas se refiere, se encontró en esta investigación que el factor con una media más alta era la dedicación a la tarea, coincidiendo con otros estudios sobre la motivación como los realizados por Barnett, Bernuy, Cárdenas & Loza

en 2012.

Respecto a las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de bienestar laboral, se obtuvo una puntuación media de 198,06 en la escala de bienestar psicosocial y una media de 44,52 en la escala de efectos colaterales. Debido a que no se han encontrado estudios que evalúen el bienestar laboral utilizando las mismas dimensiones que las utilizadas en éste no es posible realizar comparaciones precisas, ni respecto a este objetivo, ni respecto al segundo objetivo.

Para el segundo objetivo específico se analizó si existían diferencias significativas en las puntuaciones obtenidas en ambos cuestionarios según el género del participante. En este estudio, no se encontraron, siendo sólo un factor motivacional el que presentaba diferencias significativas: el contenido de trabajo, por lo tanto, y respecto a los resultados obtenidos de la presente investigación, se acepta la hipótesis nula. Estos resultados se oponen a los encontrados en otras investigaciones en las que sí que existían diferencias significativas en la motivación respecto al género (Vélez & Martínez-Lugo, 1995; Toro, 1993; Toro & Cabrera, 1985). Esto ofrece una idea acerca de la posible existencia de otras variables o factores que no se hayan evaluado en este estudio y que efectivamente puedan influir en las diferencias motivacionales según el género. El hecho de que las investigaciones revisadas sean provenientes de otros países y analicen la motivación en un área diferente a la de venta puede contribuir a que estas comparaciones no coincidan.

Respecto al tercer objetivo, sí se obtuvieron relaciones significativas entre las variables del tiempo y los factores motivacionales con los factores del bienestar psicosocial y los efectos colaterales, por lo que atendiendo a los datos obtenidos de este estudio se rechaza la hipótesis nula. Respecto a la variable del bienestar psicosocial, se encuentran relaciones muy significativas directas con la supervisión y con el grupo de

trabajo. También se encuentran relaciones muy significativas indirectas con el reconocimiento. Respecto a los efectos colaterales, se encuentran relaciones significativas directas con el tiempo, el reconocimiento y el salario.

Aunque no se han podido encontrar investigaciones que analicen la relación entre motivación y bienestar en las que éste último se evalúe utilizando las mismas escalas que el cuestionario que se ha aplicado en este estudio sí que se han obtenido resultados que coinciden con otras investigaciones que evaluaban la motivación y el burnout. Las relaciones significativas entre factores motivacionales y los efectos colaterales como la somatización coinciden con los resultados obtenidos en los estudios de García, 1991; Toro, 1991; Zurriaga, Bravo, Ripoll & Caballer, 1998 y Chacón & Vecina, 1999.

Respecto al último objetivo, se encontraron variables con propiedad predictiva sobre las dimensiones que abarcan el bienestar laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Las variables que predecían el bienestar psicosocial eran el reconocimiento y la supervisión, mientras que la que predecía los efectos colaterales era el sueldo. Los estudios predictivos que se han encontrado relativos a la motivación y al bienestar laboral indican que el ambiente laboral y el clima también presentan una propiedad predictiva sobre el bienestar laboral (Boada i Grau, Diego & Agulló, 2004), por lo que se puede afirmar que existen otros factores, además de la motivación laboral, que predicen el bienestar laboral.

El hecho de que muchos de los resultados obtenidos en este estudio no coincidan con los resultados de investigaciones similares pone de manifiesto que existen numerosas variables, no evaluadas en esta investigación, así como el propio perfil del vendedor, que pueden contribuir a la hora de evaluar tanto la motivación como el bienestar laboral, así como la relación entre ambos.

6. Conclusión

La principal conclusión que se puede extraer a partir de los resultados de este estudio es que tanto motivación como bienestar laboral presentan una relación que va más allá de los beneficios que ambas dimensiones comparten, tales como la productividad, y que, observando los resultados obtenidos, es posible explicar un porcentaje del bienestar laboral desde la motivación. Es por esto que existe la necesidad de la realización de más estudios e investigaciones con el fin de encontrar otros factores a través de los cuales se puede predecir el bienestar laboral con un mayor porcentaje.

Por el contrario, el hecho de que no se encontraran diferencias significativas en los resultados obtenidos atendiendo al género del participante, refutando tanto la hipótesis inicial del estudio como los resultados obtenidos en otras investigaciones revisadas, hace ver que existen otro tipo de variables que no se han evaluado en la realización de esta investigación.

Para finalizar, los resultados obtenidos confirman una de las cuestiones introducidas en el inicio de este trabajo: la necesidad de una mayor colaboración y relación entre organización y empleado. Una buena relación y cooperación abre la posibilidad de obtener un mayor conocimiento de las necesidades motivacionales de los empleados, por lo que se dispondrá de la información necesaria para, en el caso de que fuera necesario, realizar las modificaciones en diferentes áreas relacionadas con la motivación del trabajador. Esta acción supondrá, atendiendo a los resultados de este estudio, un incremento en los niveles de bienestar laboral del empleado. Esto podrá resultar enormemente beneficioso tanto para la propia empresa dado que tal y como se ha mencionado en el inicio de este estudio, unos altos niveles tanto de motivación como de bienestar en los empleados contribuyen a que exista un mayor grado de productividad y una mayor garantía de éxito de la empresa, como para el trabajador, que

podrá ver aumentados sus niveles de bienestar, satisfacción y calidad de vida.

6.1 Limitaciones

La investigación presenta una serie de limitaciones siendo una de ellas la muestra, no solo por el número de participantes, sino porque todos los vendedores forman parte del mismo centro de trabajo. Una muestra que englobara a más participantes, provenientes de diferentes centros de venta, otorgaría a este estudio una mejor representación del personal de la venta.

En lo que se refiere a la aplicación de los cuestionarios, no todos los realizaron en las mismas condiciones, dado que algunos los realizaron en el mismo día de entrega de los mismos mientras que otros tardaron más de un día en finalizarlos, teniendo así un mayor tiempo para su realización. Esta diferencia de tiempo puede suponer sesgos a la hora de completar el cuestionario.

El hecho de que no se tuvieran en cuenta variables como la edad de los participantes o la experiencia en trabajos anteriores también pueden suponer sesgos a la hora de obtener los resultados.

Respecto a las evaluaciones de los propios cuestionarios, no se disponían baremos con las puntuaciones típicas, por lo que no se puede establecer el grado de motivación o bienestar concreto en el empleado.

Por último, el hecho de que no se hayan podido encontrar muchos estudios o investigaciones sobre el bienestar laboral y su relación con la motivación en el sector del comercio o en vendedores impide hacer comparaciones precisas con los resultados obtenidos. Además, no se ha encontrado ninguna investigación previa con el modelo de bienestar laboral que se ha aplicado en este cuestionario.

6.2 Prospectiva

Para futuras investigaciones se procurará seguir profundizando en la relación entre motivación y bienestar laboral, ahondando en diferentes variables que no se han evaluado en la presente investigación, como la edad del vendedor, sus estudios académicos o su experiencia en anteriores trabajos. También se tendrán en cuenta las limitaciones expuestas en el anterior apartado y se procurará obtener una muestra más heterogénea, con un mayor número de participantes y, especialmente, procurando que los vendedores sean de centros diferentes. Sería interesante también realizar un estudio acerca de esta misma relación pero comparándolo con diferentes áreas laborales, para comprobar si también existen diferencias significativas según el puesto de trabajo o tarea desempeñada.

7. Bibliografía

- Barberá, E. (2000). Marco conceptual e investigación de la motivación humana.
- Barley, S., & Kunda, G. (1992). Estructura y diseño Vs. lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial. *Tecnología administrativa*, 9(20), 135-192.
- Bateman, T. & Snell, S. (2004). *Administración, una ventaja competitiva*. México: McGraw-Hill.
- Barnett, R., Bernuy, S., Cárdenas, K. & Loza, T. (2013). Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano.
- Berg, P. (1999). "The effects of high performance work practices on job satisfaction in the United States steel industry". *Industrial Relations (Canadian)*, 54, 111-134.
- Blanch, J.M. (2005). Estudio de calidad de vida laboral en el subempleo. In J. Romay, J. Salgado, M. Romaní y D. Robla (Comps.). *Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos y de la Salud* (pp.79-87). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (2), 157-170.
- Boada i Grau, J., Diego, R., & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), 125-131.

- Cable, D. M., & Parsons, C. K. (2001). Socialization tactics and person-organization fit. *Personnel Psychology*, 54(1), 1-23.
- Calderón, G., Murillo, S. & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16 (25), 109-137.
- Chacón, F. y Vecina, L.M. (1999). Motivaciones y burnout en el voluntariado. *Intervención Social*, 8(1), 31-42.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Innovar*, 16(28), 7-32.
- García-Izquierdo, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de Centros Hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(18), 3-12
- Gómez, O., Alfonso, P., & Yicela, A. (2017). *Nivel salarial y motivación laboral en un grupo de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander*. (Bachelor's thesis, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano).
- González, P. (2015). Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad.
- Kast, F. & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias*. México: McGraw Hill.
- Koenes, A. (1996). Guías de Gestión de la Pequeña Empresa. *Gestión y Motivación del Personal*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. España.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.

- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.
- Osterman, P. (2000). Work reorganization in an era of restructuring: Trends in diffusion and effects on employee welfare. *ILR Review*, 53(2), 179-196.
- Palmero, F., Gómez, C., Carpi, A., Guerreros, C., & Diez, J. (2005). Motivación y biología: desarrollos teóricos. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 8, 20-21.
- Ramírez, R., Abreu, J. L. & Badii, M. H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 3(1).
- Ramlall, S. (2004). A review of employee motivation theories and their implications for employee retention within organizations. *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 5(1), 52-63.
- Robbins Stephen, P. (2004). *Comportamiento organizacional*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.
- Roussell, P. (2003). La motivación conceptos y teorías. *Universidad de Toulouse-Ciencias Sociales*.
- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio de burnout. *Papeles de Psicólogo*, 29(1), 59-67.

- Schaufeli, W.B. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social de intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 15-35.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationships with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002) The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 701-716.
- Schein, E. (1991). *Psicología de la organización*. México: Prentice-Hall.
- Seligman, M (1999). The president's address. *American Psychologist*, 54, 559-562.
- Skaalvik, E. & Skaalvik, S. (2013). Teacher perceptions of the school goal structure: Relations with teachers' goal orientations, work, engagement and job satisfaction. *International Journal of Educational Research*, 62, 199-209.
- Toro, F. (1991). Relación entre variables de estrés ocupacional y motivación para el trabajo: un estudio exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 7(19), 109-120.
- Toro, F. (1992). *Cuestionario de motivación para el trabajo*. Bogotá, Colombia: CINCEL.
- Toro, F. (1996). *Motivos, intereses y preferencias de empleados y gerentes*. Medellín: CINCEL.

- Toro, F. & Cabrera H. (1981). *Motivación para el trabajo*. Medellín: Ediciones Gráficas.
- Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S. & Schaufeli, W.B. (2012). Tames make it work: How team work engagement mediates between social resources and performance in team. *Psicothema*, 24, 106-112.
- Von Bertalanffy, L. (1968). General system theory. *New York*, 41973(1968), 40.
- Vélez, L. M., & Martínez Lugo, M. E. (1995). El mundo del trabajo en Puerto Rico. Perfil motivacional de un grupo de trabajadores. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 27(2).
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Zurriaga, R., Bravo, M.J., Ripoll, P. y Caballer, A. (1998). Las características del trabajo como antecedentes del burnout en profesionales de la salud. En R. de Diego y J.D. Valdivieso (Coords.), *Psicología del Trabajo* (pp. 203-212). Madrid: Pirámide.

8. Anexos

Anexo 1. Cuestionario de Motivación para el Trabajo

PRIMERA PARTE

En esta parte usted encontrará varios grupos de afirmaciones que representan deseos o aspiraciones relacionados con el trabajo. Lea las afirmaciones de cada grupo y ordénelas mentalmente según la importancia que cada una tiene para usted, comenzando por la más importante y terminando con la de menor importancia. Una vez decidido el orden, asignele el número cinco (5) a la que considero más importante, el número cuatro (4) a la que consideró en segundo lugar y continúe en orden descendente hasta asignarle uno (1) a la que consideró de menor importancia.

Una vez ordenadas las cinco afirmaciones observe la letra que precede a cada una de ellas. Ubíquela en la **HOJA DE RESPUESTAS** según el número al que pertenece. Escriba el número de orden que le dio a cada afirmación, en el círculo que está frente al número y letra correspondientes. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

Ejemplo:

0. LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:

- a. Dirigir personal.
- b. Ser estimado.
- c. Tener amistades.
- d. Ser elogiado.
- e. Llevar a cabo lo que soy capaz de hacer.

En la hoja de respuestas usted anotará su ordenamiento (5, 1, 4, 2,3) así:

- 0. a. (5)
- b. (1)
- c. (4)
- d. (2)
- e. (3)

1. **LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Saber que se reconocen mis conocimientos y capacidades.
 - b. Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros.
 - c. Saber que otras personas me aprecian.
 - d. Idear formas más eficientes de hacer el trabajo para aventajar a otros con la calidad de los resultados.
 - e. Poderme ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades.

2. **LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta.
 - b. Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo.
 - c. Poder persuadir o convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionadas con el trabajo.
 - d. Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer.
 - e. Poder resolver, con más éxito que los demás, los problemas difíciles del trabajo.

3. **LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por su rendimiento.
 - b. Llegar a sentir aprecio y estimación por las otras personas.
 - c. Darme cuenta de que perfecciono mis conocimientos.
 - d. Ser mejor en el trabajo que el común de las personas.
 - e. Que mis compañeros me tengan respeto y reconocimiento por lo que valgo como persona.

4. **LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo.
 - b. Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta.
 - c. Poder enseñar y dar sugerencias a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo.
 - d. Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación.
 - e. Lograr resultados de mejor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo.

5. **LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas.
 - b. Estar con personas que sean unidas, se apoyan y se defiendan mutuamente.
 - c. Que las otras personas acepten mis méritos.
 - d. Idear algo de interés y luchar hasta sacarlo adelante.
 - e. Poder aplicar los conocimientos que poseo.

SEGUNDA PARTE

Aquí encontrará varios grupos de afirmaciones relacionadas con los medios más efectivos para alcanzar ciertos **beneficios** en el trabajo. Cada grupo está encabezado por una frase que muestra una situación de trabajo deseada. Enseguida se encuentran cinco frases que describen acciones que una persona puede realizar para lograr la situación deseada. Ordene mentalmente las cinco acciones según el orden de importancia en que usted está dispuesto a realizarlas. Asígnele el número cinco (5) a la que realizaría en primer lugar, en número cuatro

(4) a la que llevaría a cabo en segundo término y continúe en orden descendente hasta darle el valor uno (1) a la que solamente realizaría en un caso extremo.

Una vez ordenadas las acciones observe la letra que precede a cada una. Ubíquela en la **HOJA DE RESPUESTAS** y escriba, en el círculo correspondiente en número de orden que le dio. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

Ejemplo:

0. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA CONSEGUIR UNA MEJORA SALARIAL ES:

- a. Cumplir con el horario de trabajo.
- b. Colaborar con los compañeros.
- c. Solicitarlo directamente al jefe.
- d. Cuidar los equipos e implementos de la empresa.
- e. Vincularme a un grupo de presión.

Si usted dio a las afirmaciones el orden 1, 4, 2, 3,5, en la hoja de respuestas escribirá así:

- 0. a. (1)
- b. (4)
- c. (2)
- d. (3)
- e. (5)

6. **EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO POR PARTE DEL JEFE ES:**
 - a. Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas y daños.
 - b. Con todo respeto solicitarle un trato justo y considerado cuando sea necesario.
 - c. Dar cumplimiento a lo que él espera que uno lleve a cabo.
 - d. Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido.
 - e. Dar cumplimiento a sus instrucciones y sugerencias
7. **EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA TENER UN TRABAJO VERDADERAMENTE INTERESANTE ES:**
 - a. Ponerle empeño e imaginación.
 - b. Solicitar personalmente al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades o que me interese.
 - c. Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas.
 - d. Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad.
 - e. Aceptar con interés los cambios de puesto de trabajo o de actividad cuando el jefe lo solicite.
8. **EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER AUMENTOS DE SUELDO Y MEJORES BENEFICIOS ECONÓMICOS ES:**
 - a. Convencer al jefe de que poseo los méritos suficientes para ello.
 - b. Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad.
 - c. Aceptar y cumplir las funciones, normas y reglamentos de trabajo.
 - d. Acatar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato.
 - e. Estar a la espera de que la empresa haga los aumentos convenientes según sus posibilidades.
9. **EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER UN ASCENSO EN EL TRABAJO ES:**
 - a. Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa.
 - b. Presentar proyectos e iniciativas en el trabajo.
 - c. Convencer al jefe, no sólo con palabras sino con mi rendimiento de los méritos y capacidades con que cuento.
 - d. Darle tiempo a la empresa para que se dé cuenta de mis conocimientos y capacidades.
 - e. Dar colaboración y apoyo a las decisiones del jefe de la dependencia donde uno trabaja.
10. **EL MEDIO MÁS EFICAZ PARA PODERSE INTEGRAR A UN GRUPO DE TRABAJO ES:**
 - a. Mostrar interés en la tarea encomendada al grupo.
 - b. Ofrecerle apoyo cuando sea necesario trabajar para obtener ventajas o beneficios para el bien de todos.
 - c. Colaborarle para que pueda sacar adelante los trabajos que su jefe le encargó.
 - d. Esperar que, a medida que me vayan conociendo, me acepten y me tengan en cuenta.
 - e. Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales.

TERCERA PARTE

Aquí también encontrará varios grupos de afirmaciones relacionadas con aspectos diferentes del trabajo. Cada grupo tiene cinco afirmaciones. Léalas y ordénelas mentalmente según la **importancia** que les concede. Asígnele el número cinco (5) a la que consideró más importante, el número cuatro (4) a la que asignó el segundo lugar y continúe en orden descendente hasta darle uno (1) a la que encontró de menor importancia.

Una vez ordenadas las afirmaciones, observe la letra que corresponde, a cada una, ubíquela en la **HOJA DE RESPUESTAS** y escriba en el círculo el valor que le asignó. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

Ejemplo:

0. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Viajar a otros sitios como parte de mi trabajo.
- b. Supervisar un gran número de personas.
- c. Recibir elogios por contribuciones importantes al trabajo.
- d. Ganar mucho dinero.
- e. Tener un puesto que me haga sentir competente y hábil.

Si usted dio a las afirmaciones el orden 3, 5, 1, 2, 4, en la hoja de respuestas marcará:

- 0. a. (3)
- b. (5)
- c. (1)
- d. (2)
- e. (4)

11. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Contar con un jefe que se preocupa de verdad por su gente.
- b. Ganar buenos auxilios económicos y buenas prestaciones extralegales para mi beneficio y el de mi familia.
- c. Tener ascensos que me permiten alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad.
- d. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos.
- e. Poder experimentar interés y motivación por mis tareas.

12. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Ganar un sueldo que me permita atender adecuadamente todas mis necesidades y las de mi familia.
- b. Tener ascensos para lograr un trabajo más interesante e importante.
- c. Poderme integrar a un equipo con gente dinámica.
- d. Que mi jefe evalúe mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa.
- e. Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes.

13. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otras personas que trabajen en mi ocupación.
- b. Trabajar en equipo con gente de la que yo pueda aprender.
- c. Tener un jefe que me dé a conocer los resultados de mi trabajo.
- d. Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad.
- e. Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes.

14. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Trabajar con otros para beneficiarse de sus conocimientos y experiencia.
- b. Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales.
- c. Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina y la monotonía.
- d. Tener ascensos que me permitan sentir un progreso y me perfecciono en mi ocupación.
- e. Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores.

15. LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad.
- b. Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo.
- c. Tener un jefe que, antes de exigir, me apoye y motive.
- d. Poder elegir la mejor entre diversas posibilidades de realizar tareas.
- e. Tener ascensos que den a conocer que se tienen en cuenta mis capacidades.

Anexo 2. Cuestionario de Bienestar Laboral General

Factor de Bienestar Psicosocial								
Escala de Afectos								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
<i>Actualmente, en mi trabajo, siento:</i>								
Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

Escala de Competencias								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
<i>Actualmente, en mi trabajo, siento:</i>								
Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Immoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

Escala de Expectativas								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n) subiendo
<i>En mi trayectoria laboral:</i>								
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7	
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7	
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7	
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7	
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7	
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7	
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7	
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7	

Factor de Efectos Colaterales
Escala de Somatización
 Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7	
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7	
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7	

Escala de Desgaste
 Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7	
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7	
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7	

Escala de Alienación
 Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Mal humor	1	2	3	4	5	6	7	
Baja realización profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7	
Frustración	1	2	3	4	5	6	7	