



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TUMBES, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA

BACHILLER MARÍA MARIBEL VILLARREAL CUEVA

ASESOR

Mgr. SERGIO ENRIQUE VALLE RÍOS

PIURA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Mgtr. Patricia Eras Vines
Presidente

Mgtr. Susana Carolina Velásquez Temoche
Miembro

Mgtr. Kelly Yanet Munárriz Ramos
Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres por su amor, por enseñarme a luchar por lo que uno desea, siente y cree, por tu presencia y esencia que me ayudaron a crecer, siendo mi gran apoyo el pilar fundamental de este proceso, los admiro y quiero mucho.

A mi esposo por su apoyo incondicional, con su amor, por su comprensión que me brindó en cada momento, por sus palabras motivadoras para seguir adelante y no dejarme vencer por los obstáculos que se presentó.

A mis hijos, por ser mi motor y motivo, para levantarme en cada caída; porque los amo y por ellos, vale la pena todo sacrificio.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Sergio Enrique Valle Ríos por su gran apoyo académico, para la realización de nuestro trabajo de investigación.

A mis profesores por compartir sus conocimientos, ya que fueron parte fundamental en nuestra preparación profesional.

Así mismo agradezco a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Tumbes por brindarme todo el apoyo necesario para la obtención de los datos para la elaboración de mi investigación.

RESUMEN

La investigación se basó en la problemática que existe en la actualidad, ya que se observa que existen ciertos problemas a nivel laboral, y una motivación de logro deficiente y para dar respuesta al enunciado del problema se planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016; el estudio es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental-transversal. Para el recojo de información se seleccionó en forma aleatoria una muestra de 171, a quienes se le aplicó dos cuestionarios: ML-05 que mide motivación de logro y SL-SPC que mide satisfacción laboral; para análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y el programa informático Microsoft –Excel 2013. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlacional de Spearman, encontrando que SI existe relación significativa entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016. En los resultados se encontró que en la motivación de logro un 63.2% de los trabajadores se ubicaron en un nivel bajo, así mismo en la satisfacción laboral, se encontró que un 48% se ubicó en un nivel promedio de satisfacción laboral.

Palabras Claves: motivación, satisfacción laboral

ABSTRACT

The investigation took as a target to determine the relation between the motivation of achievement and the labor satisfaction of the workpeople of the Provincial Municipality of Tumbes, 2016. The study is of descriptive type - correlation, with not experimental design of a transverse way, because the investigation was realized without manipulating the variables, in the only time and certain space. For the collection of information there was selected in random form a sample of 171 workers of the Provincial Municipality of Tumbes, to whom two questionnaires were applied: ML-05 that measures motivation of achievement and SL-SPC that measures labor satisfaction; for analysis of the information there used the program SPSS version 22 and the computer program Microsoft – Excel 2013. To compare the hypothesis, used nonparametric test Spearman, thinking that significant relation exist between motivation of achievement and the level of labor satisfaction of the workpeople of the provincial municipality of Tumbes, 2016, with an interrelation, In the results one found that in the achievement motivation, 63. 2 % of the workpeople was located in a level of low motivation, likewise in the labor satisfaction in a 48% were at an average level of job satisfaction.

Keywords: motivation, labor satisfaction

INDICE DE CONTENIDO	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
III. METODOLOGÍA.....	69
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	69
3.2. Diseño de la investigación.....	69
3.3. Población y muestra.....	69
3.4. Definición y Operalización de variables e indicadores.....	70
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	73
3.6. Plan de análisis.....	77
3.7. Matriz de consistencia.....	78
3.8. Principios éticos.....	78
IV. RESULTADOS.....	80
4.1. Resultados.....	80
4.2. Análisis de los Resultados.....	83
4.3. Constatación de Hipótesis.....	85
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla I

Relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.....	80
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Tabla II

Nivel motivación del logro en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.....	81
----------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Tabla III

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.....	82
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01.	
Nivel de motivación de logro en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016	81
Figura 02.	
Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.....	82

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016., surgió por una problemática latente que está sucediendo en las instituciones públicas. Hoy en día las instituciones del sector público se encuentran con una serie de problemas de diferente naturaleza en la gestión, una de las debilidades es la falta motivación, que afecta directamente en las aptitudes y actitudes de los trabajadores, de este modo, los usuarios internos vienen laborando deficientemente, generando en ellos la insatisfacción laboral para el buen desempeño y ejercicio profesional, lo que implica que los trabajadores vienen desenvolviéndose de forma rutinaria, cumpliendo su labor para justificar el sueldo o salario que percibe , o se sienten bajo presión para la realización de su tarea o actividad laboral. Como consecuencia de esta insatisfacción, se brinda un deficiente servicio al usuario externo y el decrecimiento de la institución (Castillo, 2014).

Vargas (2016), nos aporta que hoy en día las instituciones, organizaciones, empresas ya sea en el sector público o privado se encuentran en constantes cambios, ya sea tecnológicos, sociales y económicos, y es por ellos que los usuarios internos tienen que adaptarse a dichos cambios para lograr las metas o logros propuestos por dicha institución u organización, para lo cual es muy importante que los usuarios internos se encuentren debidamente motivadas y satisfechas en sus centro de labores ya que de ellos dependerá en gran medida un buen trabajo, por ende el progreso de dicha institución.

Asimismo, Chiavenato (2009), menciona que para lograr que una organización llegue a cumplir con tus metas y objetivos; llegando al éxito, debe tener ambientes laborales

que sean agradables, satisfactorios para el usuario interno, ya que el nivel de satisfacción ayudará a mantener y atraer a grandes competitividades, y como un clima organizacional sano, por ende el cumplimiento de las metas de la organización. Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral es una cuestión de actitud hacia el centro de labores, más no de un comportamiento propiamente dicha. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas.

Actualmente, se sostiene que la Municipalidad Provincial de Tumbes, por su condición de gobierno local, debe liderar para mejorar los servicios de la gestión, que vienen brindando a la comunidad; por lo tanto, es necesario promover y desarrollar una filosofía de buena atención a la comunidad tumbesina, asimismo, los trabajadores no cumplen con los perfiles para el buen desarrollo en la gestión, por falta de capacidades y cultura organizacional para la generación de trabajo eficiente y la creación de un entorno favorable para el desarrollo de sus actividades, originando así, una mejora de la calidad de vida de las personas y expectativa institucional.

La satisfacción laboral, de los usuarios internos, se refleja en los usuarios externos cuando ellos se satisfacen sus expectativas de los servicios que brinda la Municipalidad, esto logra cuando se promueve una cultura de bienestar social en las personas, desarrollando actitudes positivas hacia esta y hacia el despeño en su trabajo. De las referencias mencionadas se formula la interrogante ¿Existe relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016?

Es necesario establecer los objetivos de la investigación, que permitirá buscar que actividades que deben contribuir a resolver el problema planteando en el presente estudio, por lo tanto, los objetivos de investigación orienta el fin o meta que se pretende alcanzar el proyecto de investigación, e igualmente indica el propósito por el que se realiza. En el marco de los objetivo, se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016; asimismo, se formuló los siguientes objetivos específicos:

- Determinar el nivel de la motivación de logro de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.

La investigación se justificó con la intención de dar aporte sustentable a partir de los resultados obtenidos que permitirá de base a futuras investigaciones sobre la variable o variables del estudio, asimismo, permitió ampliar el conocimiento y contrastando con los diferentes constructos de la gestión – clima laboral y sobre la realidad sobre las variables planteadas en la investigación, incorporando nuevos planteamientos teóricos que servirán en futuras investigaciones y podrá beneficiar en la evaluación progresiva en todo el proceso laboral donde permitirá corregir y superar de manera temprana las dificultades en las actitudes y, garantizando los resultados de manera eficaz con el desarrollo de un clima laboral positivo y finalmente al terminar el trabajo puede ser de gran ayuda para todo tipo de organización, en este caso en la Municipalidad Provincial de Tumbes, porque le va permitir saber la importancia de la

motivación de logro que literalmente se encuentra relacionada con la satisfacción laboral.

En el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22 y el programa informático Excel 2010. Y en el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, como tablas de distribución, frecuencia porcentual y figuras.

Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco capítulos, cada una de ellas describe detalladamente la información para la realización de esta investigación.

En el capítulo I se encuentra la introducción, donde se consideró la caracterización del problema, el enunciado de la investigación, los objetivos planteados y por último la justificación de la investigación; en el capítulo II se señala los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que fundamentaron la investigación y por último encontramos a las hipótesis investigativas. En el capítulo III, se presenta la metodología que se utilizó, así como tipo, nivel, diseño de la investigación; población y muestra; operacionalización de las variables; técnica e instrumentos, así mismo también encontramos la matriz de consistencia, plan de análisis y por último principios éticos. En el capítulo IV se expone los resultados de la investigación, así como el análisis de los resultados, tomando en cuenta los valores de la medición de los constructos de las dos variables. Finalmente en el capítulo V se brindan las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación que nos dará alternativas de mejora en las instituciones públicas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Frías, P. (2014) en su investigación “Compromiso y Satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, cuyo objetivo fue levantar información acerca del nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG, como resultado se tuvo que pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización (100% en la ONG) y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. En este sentido, a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo.

García, M. (2017) en su investigación titulada “Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicio” en la ciudad de México. Fue un estudio El presente estudio se llevó a cabo con empleados de tres empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo. Se utilizaron dos instrumentos, el de clima organizacional de Brown y Leigh y el de satisfacción laboral (S21/26) de J. L. Meliá, la muestra fue de 255 empleados, es una investigación de corte cuantitativo, descriptivo, correlacional, donde como resultado se

identificó, que cuando más favorable es la percepción de clima organizacional en las empresas los empleados están satisfechos laboralmente.

Zavala, O. (2014) en su investigación denominada “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”, ciudad de México, fue un estudio correlacional, con su posterior análisis cuantitativo-cualitativo. Los resultados arrojados por el cuestionario elaborado en escala tipo Likert, aplicado a 58 trabajadores de la empresa, muestran de manera general que, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos, no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. El autor concluye que, existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. Es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral, aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más alto). La satisfacción laboral tiende a ser menor entre los empleados más jóvenes (más del 77% de los encuestados son menores de 30 años), es importante contar con estrategias de retención de talento y mantener motivados y satisfechos a los empleados, pues es el grupo poblacional que más se involucra en actividades de búsqueda de trabajo, a pesar de que se cuenta con un

empleo estable. La perspectiva principal que se da a la temática es mediante la Teoría Bifactorial de Herzberg y los conceptos desarrollados por Peiró. El instrumento de medición está conformado por dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez están conformados por 13 sus factores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario. Como resultado nos dejaron que no se encontró diferencia significativa entre uno de los grupos.

2.1.2. Nacionales

Barón, J. (2013) en su investigación titulada “Factores motivacionales en el desempeño laboral en las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo- Minsa 2012” Chiclayo, Perú, una investigación cuantitativa de diseño descriptivo transversal, que tuvo como objetivo determinar y describir los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red - Chiclayo-Minsa, su población y muestra estuvo conformada por 54 enfermeras. Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, auto elaborado, el cual estuvo dividido en dos etapas: la primera enfocada a los factores motivacionales intrínsecos con 7 preguntas y la segunda a los factores motivacionales extrínsecos con 13 preguntas. Se concluyó que la motivación de las enfermeras está divididos en intrínsecos y extrínsecos y que el mayor porcentaje es el de seguridad laboral, considerando que el 70 % de enfermeras están expuestas a riesgos ocupacionales y que un 44% de enfermeras buscan la identificación con su sede de trabajo.

De la Puente, L. (2017) en su investigación denominada “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo” tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo, su estudio fue de descriptivo, transversal, teniendo como población de estudio a 150 trabajadores de personal administrativos de la municipalidad Provincial de Trujillo. Tuvo como resultados que la mayoría de trabajadores se ubican en el nivel medio del compromiso organizacional general, así mismo en las sub dimensiones compromiso afectivo, implicancia y compromiso de continuidad. En la motivación de logro se aprecia en sus sub escalas Afiliación, Poder y Logro niveles a tendencia alta.

En el análisis correlacional se observan correlaciones pequeñas pero significativas entre compromiso organizacional y Motivación de Logro, Asimismo la sub dimensión compromiso afectivo posee una relación pequeña y significativa con las sub escalas de Afiliación de la motivación de logro. La sub escala de implicancia posee una relación mediana y significativa con las sub escalas de la motivación de logro en los trabajadores.

Julca, E. (2015) en su investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015”, Tuvo como objetivo de estudio determinar la relación que existe entre motivación y

satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de transportes Piura. Fue un estudio de tipo descriptiva –correlacional, fue no experimental de corte transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado en tres partes: una parte sobre las características demográficas y socioeconómicas; la segunda parte sobre la motivación y la tercera sobre la satisfacción laboral. El cuestionario se aplicó a 65 trabajadores bajo la modalidad de encuesta. Finalmente la investigación concluye que existe una relación directa como significativa ($\text{Sig.} > 0.05$) con la motivación laboral, Esto permite determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura. 36.

Gonzales, S., Gonzales, J. (2015) en su investigación titulada “Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agro transportes Gonzales S.R.L. de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio año 2015”, tuvo como principal objetivo la aplicación de un programa de motivación que permitirá incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, para ellos fue una investigación pre-experimental, como instrumentos utilizaron la encuesta, la población y muestra fueron 60 trabajadores operativos. Como resultados se obtuvo que la falta de motivación, reconocimiento e incentivos es la causante de un personal estresado y poco satisfecho.

Gutiérrez, W.(2013) realizó una investigación titulada “Motivación y satisfacción de los obreros de construcción civil: base para futuras investigaciones” en Lima- Perú en 2013, es un tipo de estudio descriptiva, tuvo como objetivo principal, generar un aporte al estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana. Así, más que partir de teorías ya existentes y comprobar su validez universal, la intención es adaptarlas a la realidad del sector construcción, y mediante un conjunto de recomendaciones elementales, puedan ser aplicadas para su desarrollo. El proyecto de investigación tiene alcance para ser aplicado a obreros de construcción en general. Se ha desarrollado un estudio que servirá de Bases para futuras investigaciones sobre el tema.

Sotomayor, F.(2013) en su investigación titulada “Relación del clima organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012” en Tacna, Perú, obtuvo como resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio de clima organizacional así como en satisfacción laboral, también como una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su

compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Toribio, C. (2016) en su investigación denominada “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú-2015”. Que como objetivo de estudio fue determinar en qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú – 2015. el tipo de investigación es correlacional. Los instrumentos que se utilizaron para el recojo de la muestra son la escala de motivación –MLpa de Steers y Baunstein y Escala de Opiniones SL- SPC de Sonia Palma, se llegó a las siguientes conclusiones que existe diferencia altamente significativa ($p < .01$) en la variable de motivación de afiliación y logro con respecto a la variable de satisfacción laboral general y el factor Relación con la Autoridad. La propuesta para el siguiente estudio es un programa de convivencia laboral abordando temas de trabajo en equipo, asertividad y resolución de conflictos.

Távora, C (2015) en su investigación denominada “Grado de satisfacción laboral de los Directores de las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría N°48 de Malingas –Tambogrande”, tuvo como objetivo de estudio identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones Educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría N°48 de Malingas –Tambogrande; a través de una investigación

exploratoria, descriptiva - correlacional, cuya metodología se enmarca dentro del paradigma positivista también conocido como empírico-analítico, racionalista o tecnológico; para lo cual se aplicó de manera anónima a 25 directores un “Cuestionario de Satisfacción Laboral” constituido por 35 ítems como instrumento para cuantificar las ocho dimensiones relacionadas con la satisfacción laboral mediante procesamiento estadístico, se puede afirmar que los directores encuestados reportan un alto nivel de satisfacción laboral (92.72%), evidenciando con ello la existencia de una adecuada gestión por parte del PERFYA N° 48 que permite mantener un alto nivel de motivación intrínseca en el personal directivo. Las ocho dimensiones evaluadas, obtuvieron como resultado altos índices de satisfacción laboral, destacando de mayor a menor grado el desempeño profesional, las relaciones interpersonales, la valoración del trabajo desarrollado, los factores organizacionales, el equipo promotor, las condiciones laborales, el ambiente físico y la participación; lo que evidencia el éxito del modelo de gestión y la capacidad del equipo promotor, que a pesar de las limitaciones existentes en contextos rurales, puede mantener un alto nivel de motivación intrínseca en el personal directivo de las escuelas que conforman esta red.

Useda, I. (2013) en su investigación titulada “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo”, esta investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia

existente entre el nivel de satisfacción laboral y externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2012. Este estudio tuvo como muestra 17 pollerías de las cuales a través de una formula se escogió a 19 clientes de cada pollería. Este tipo de estudio es de diseño descriptivo.

2.1.3. Locales

No se encontró antecedente local alguno.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Motivación

Definición:

La palabra motivación deriva del latín *motivus* (movimiento) y la sufijación (acción y efecto). (Etimologías de Chile, 2012) es por ello podemos concluir, según algunos autores que “La motivación, es una fuerza que mantiene una conducta para satisfacer una necesidad” Murray (citado por De Miguel, 2010, p.2-3)

Esta definición es la más aproximada según el diccionario Sopena (2013). Causa o razón que justifica la existencia de una cosa o la manera de actuar de una persona “Se trata de una acción intencional dirigida a metas. Esta direccionalidad de su energía no se encuentra dada de manera fría o al azar sino que se da gracias a los sentimientos, imprescindibles para el inicio, mantenimiento y cambio de los procesos de aprendizaje.” (García y Gonzales, 2014 p. 340)

También se puede definir como un como un proceso por el cual se

tendrá que llegar a las metas u objetivos planteada, esta se sustenta, a partir de la observación del comportamiento, la cual estará expresada por los esfuerzos, destrezas y habilidades del trabajador. McCleend (citado por Astorga y Ojeda 2009 p. 5)

La motivación es un constructo que se está manejando para la explicación del porque el individuo actúa de cierta manera, inclinándose a una acción determinada. Este proceso motivacional se da en un proceso adaptativo, y que muy necesario tenerlo en cuenta. Chóliz (2004)

Es una actividad eficaz que tiene como fin incrementar la posibilidad de adaptación de los usuarios internos hacia los diversos contextos que se le puede presentar en sus centros de labores. Desde la perspectiva de la Motivación planteada al Trabajo, diferentes autores aportan con diferentes definiciones:

Algunos autores menciona que el ambiente organizacional se concibe a la motivación como: “Un conjunto de fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminadas hacia una meta” (Vargas 2012 p.117)

Por otro lado, se asevera que la motivación es el protagonista que empieza, destina y conserva una conducta, hasta lograr las metas planteadas. (Pacheco Pablo 2005). Concluimos entonces que es el impulso que cuenta con un grado ímpetu que orienta al individuo a una acción en específica. (Vargas 2012 p. 115)

La motivación, es un elemento emocional muy importante para las personas y más aún, para el profesional, ya que, el hecho de estar motivado, significaría la realización de sus labores de una manera satisfecha, sin la necesidad de caer en lo rutinario, apatía, ya que sabemos que mantener un trabajo puede representar una carga; para algunos un centro de labores puede resultar ser conflictivo, poco satisfecho, por otro lado también existe personas que ven su centro de labores, como el lugar ideal para olvidar problemas ya sea a nivel personal o profesional, sabiendo que en el trabajo puede encontrar la motivación adecuada mejorar su autoestima, obtener reconocimiento en sus centro de labores y por ende llegar a la autorrealización. (Espada 2003, citado por Ortega 2013 pág. 37)

En la actualidad las personas tienden a ser poco reconocidos y/o poco valorador en el hogar, sabemos que el ser humano requiere que sea reconocido, y eso lo puede encuentra en su centro de labores. Es por ello que en el ambiente organizacional, la motivación se considera un conjunto de fuerzas, razones que permite al individuo comportarse de una manera en específica, llegando así a sus metas, por ende podemos decir que la conducta motivada es poderoso, encaminado y continuado. (San Rock, citado por Naranjo 2009 p. 432)

2.2.2. Comportamiento y la motivación:

Huamaní (2005). Hace mención que para comprender la conducta del individuo en su centro de labores es importante entender y conocer la motivación humana. Para ello contamos con la existencia de

principios y leyes que nos ayudan a entender el comportamiento humano y sus procesos motivacionales desde varias perspectivas. Así mismo también nos manifiesta que la motivación, aquella que nos lleva a actuar de una manera determinada, debe estar incitado por un estímulo externo, originado por el ambiente o en todo caso también por sus procesos mentales propiamente dicha.

Según la teoría de Maslow todas las personas tenemos algún impulso (motivo) que nos permiten sobrevivir, y es aquí donde se hace mención a las necesidades primarias: respiración, alimentación, descanso, sexo, etc. Así mismo también dio énfasis a las necesidades secundarias: seguridad, autoestima, reconocimiento, autorrealización, etc. y son estos los que lleva al individuo a tener comportamientos dirigidos a satisfacer esas necesidades.

La motivación es la fuerza que impulsa al individuo a satisfacer las necesidades ya sea primaria o secundaria, esto podría ser deseos, tensiones, expectativas, etc. Es por ello que si la persona se encuentra en desequilibrio o insatisfecho con su entorno, buscara; a través de sus procesos cognitivos; la solución para la satisfacción de sus necesidades. Teniendo en cuenta que todo individuo tiene diferente manera de procesar la información, por ello, usaran diferentes habilidades, capacidades para alcanzar sus metas trazadas, ya sean personales o profesionales.

Según Chiavenato 1994 (citado por Huamaní 2005) menciona que existen tres premisas que explican el comportamiento humano.

- El Comportamiento es causado: Esto quiere decir que tiene q existir un causante ya sea interna o externa que puede ser o no consecuencia de factores hereditarios o del medio ambiente. Por ello el comportamiento humano es causado por estímulos ya sea internos o externos.
- El comportamiento es motivado: es decir que el comportamiento tiene que existir un deseo, impulso, necesidad que sirva como motivos del comportamiento humano.
- El Comportamiento está orientado hacia objetivos: En todas personas existen una serie metas a corto, mediano o largo durante toda su vida, y actuará para conseguirlos, es por ello se dice que el comportamiento no es casual, siempre estará encaminado hacia dichas metas.

La conducta motivada requiere de voluntad. Asimismo, la motivación presenta ciertos componentes tales como:

- Una necesidad, se le considera necesidad a la falta o desequilibrio de algo que podría ser fisiológico o psicológico, puntos importantes para la persona, según Maslow, ya que podrían ser innatas o adquiridas que permite a los individuos a su desarrollo ya sea a nivel personal o profesional.
- Los estímulos, es aquello que lleva al organismo a actuar sobre algo concreto, se llega gracias las funciones del organismo, que mediante sus funciones fisiológicas, ya sea utilizando los órganos

de la sensibilidad, sistema, nervioso, etc. se puede captar lo que puede estar ocurriendo dentro del organismo y/o medio ambiente.

- Un impulso, es la etapa final de la necesidad fisiológica, o un deseo en general para lograr una meta.

2.2.3. Clases de motivos y características:

a) Clases de motivos

Muchos psicólogos distinguen 3 clases de motivos: los fisiológicos, sociales y psicológicos.

- Los motivos Fisiológicos: Son innatos, lo que nos indica que los adquirimos cuando nacemos que y nos ayuda a sobrevivir, básicamente son originadas por nuestras necesidades fisiológicas.
- Los motivos sociales: Son obtenidos durante el proceso de socialización del individuo, dentro de un contexto determinado, donde se va adquiriendo valores sociales, relaciones interpersonales, normas que ayudan a determinar cierta conducta del individuo.
- Los motivos psicológicos: Aparecen únicamente cuando nuestras necesidades fisiológicas están satisfechas, teniendo en cuenta que este tipo de motivación varía de persona en persona, ya que está en función de sus experiencias vividas, sus aprendizajes que haya obtenido durante toda su vida

2.2.4. Ciclo Motivacional

Chiavenato 1998 (citado por Rodríguez 2009 pág. 50) menciona que la motivación es el proceso para satisfacer nuestras necesidades, ya sea fisiológicas o psicológicas, es por ellos que surge las siguientes etapas.

- **Homeostasis:** Cuando el organismo del individuo se encuentra en estado de equilibrio.
- **Estimulo:** Es cuando existe una necesidad por la presencia de un estímulo.
- **Necesidad:** Esta necesidad, insatisfecha aun, induce un estado de tensión.
- **Estado de tensión:** Un estado de tensión es la causante de ciertos comportamientos o acciones, teniendo en cuenta que cuando esta no se efectúa o libera en un tiempo determinado, el individuo tiende a manifestar un estado de desequilibrio.
- **Comportamiento:** Es la acción que se activa para satisfacer la necesidad y así alcanzar su objetivos satisfactoriamente.
- **Satisfacción:** Se puede identificar el estado de satisfacción cuando el organismo retorna a su estado de equilibrio, ya que toda satisfacción es la liberación de tensión, permitiendo la llegada del equilibrio homeostático anterior.

El ciclo motivación empieza cuando se presente una necesidad, fuerza dinámica y continua hasta dar como resultado un comportamiento que nos lleve a las satisfacción de ello. Cuando aparece una necesidad,

entra en un estado de desequilibrio, produciendo una tensión, llevando al individuo a tener acciones, comportamientos que los llevará a liberar la tensión, buscando así nuevamente el equilibrio.

2.2.5. Teorías de la motivación:

La motivación ha sido objeto de estudio en las últimas décadas, dando así a numerosas teorías, ya que la motivación es base fundamental para entender el comportamiento humano, es porque ello que desde hace años remotos, antes que existirá la psicología; la rama de la filosofía, ciencia y teología trataba de dar explicación del porqué una persona podía actuar de una manera determinada en una situación determinada. (Manene, 2012) Podemos clasificar a estas teorías de la siguiente forma:

- a. Teorías de contenido: Son consideradas todo aquello que puede motivar a las personas.
 - Jerarquía de las necesidades de Maslow.
 - Teoría bifactorial de Herzberg.
 - Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer
 - Teoría de las tres necesidades de McClelland.
- b. Teorías de procesos: se le considera toda aquellas que forman el proceso que tiene el individuo para motivarse.
 - Teoría de las expectativas de Vroom y Porter Lawler.
 - Teoría de la equidad de Adams.
 - Teoría de la modificación de la conducta de Skinner.

2.2.6. Importancia de la motivación

La motivación es la fuerza interna o externa que impulsa al individuo para realizar tareas específicas que le hagan sentir satisfecho. Julca (2015) nos aporta:

La motivación se convierte en un factor importante porque permite canalizar el esfuerzo, la energía y conducta general del trabajador hacia el logro de los objetivos que le interesan a las organizaciones y a la misma persona .por tal razón los administradores y/o gerente podrían interesarse a recurrir a aspectos con la motivación para coadyuvar la consecución de los objetivos. (p. 7)

2.2.7. Motivación de logro

Definición:

La motivación de logro es aquella que está involucrada con la motivación interna (intrínseca), originado por estímulos o necesidades internos, que orienta a las personas a la obtención de logros, involucrando todas sus capacidades, habilidades y destrezas para alcanzar sus retos, superando los obstáculos que se les puede presentar en su camino y así alcanzar sus metas. Se ha demostrado que esto se desarrolla a lo largo de la vida, involucrado así sus creencias, costumbres, valores, etc.; relacionándose así con el logro del sujeto, muchas de esas metas u objetivos que han sido planteados a lo largo de la vida pueden ser alcanzados en la medida en la que los individuos desarrollen procesos tales como: paciencia, identificación de objetivos

alcanzables, determinación, actitud positiva así como la motivación.
(Vargas 2012)

Desde que un ser humano nace, surgen las necesidades, ya sea para sobrevivir, pero conforme pase los años, las necesidades sociales y de autorrealización toman un papel muy importante en los seres humanos. Rivera (2014), afirma que:

La motivación de logro aparece en los primeros años de la vida (3 ó 2 años) cuando el niño empieza a participar en juegos y actividades que implican competición y reconoce el resultado de éstas como algo que depende de él, que no tiene que ver con algo externo, pudiendo experimentar satisfacción o vergüenza por su incompetencia. (p.38).

Es esta última una variable de interés ya que se hace presente en la realización de cualquier actividad en la vida cotidiana, específicamente la motivación de logro al ser la que ha de ir orientando al sujeto a que alcance el éxito no solo tiene que ver con su resultado final, sino también con el proceso interno que el sujeto experimenta al cumplir con el objetivo planteado. Algunos elementos que intervienen en la motivación de logro son: Obtención de resultados, motivación a lograr los éxitos, motivación a evitar el fracaso, y probabilidad de éxito.

La motivación de logro es la necesidad que motiva al individuo a ir en busca del éxito, inicialmente dependerá de capacidades

cognitivas, y también de la influencia que pudo generar el medio ambiente que lo rodeaba. (Ruiz Gago, García, López 2013 p.45)

En la parte cognitiva se aborda la idea que la gente interioriza una personalidad relacionada con el logro, por tanto, el logro dependerá de las formas de pensar de las habilidades y expectativas que se planteen el sujeto en forma independiente con base en las condiciones que promuevan en él creencias y habilidades, valoración de logro y un estilo de atribuciones positivas, estas condiciones proveen el terreno cognitivo en las formas de pensar y comportarse para obtener el logro (Reeve, 1997)

Desde tiempo remotos la motivación se ha investigado desde diferentes perspectivas teóricas, con la finalidad de entender a las personas que actúan de tal forma, para encontrar el éxito y sentirse competentes. (Osorio 2014).

Puntos importantes en la motivación de logro:

-Necesidad de logro como motivación intrínseca

La motivación de logro, se desarrolla conforme uno va creciendo, está relacionada con llegar al éxito, y ser reconocido por sus capacidades. Romero (1981) nos aporta:

A medida que el individuo crece y se desarrolla la motivación intrínseca general se expresará en diferentes áreas. Para algunos la autodeterminación se materializara en el área afectiva, tomando la forma de independencia emocional. Para

otros, los deseos de competencia serán manifestados a través de la motivación de poder, en la forma de control y gobierno de otras personas. Pero también la motivación intrínseca puede expresarse a través del logro, en el sentido de McClelland (1958, 1965) y Atkinson (1964, 1969). La motivación de logro se refiere a conductas relacionadas con la tendencia a esforzarse por conquistar el éxito con relación a un determinado nivel de excelencia. La motivación de logro es así una forma de motivación intrínseca: la recompensa es el logro mismo. (p. 6)

-Enfoques según Sandtrock (2002)

- a) Conductista
- b) Humanista
- c) Cognitivo

Enfoque Conductista

Este enfoque da valor a la recompensa y el castigo como puntos importantes para que se presente la motivación del individuo, es decir la personas realizan acciones porque obtendrán algún beneficio, así mismo también omiten otros comportamiento para evitar un daño, también para ir modificando las conductas contamos con el reforzamiento, la extinción y el castigo.

Enfoque Humanista

En este enfoque pone como manifiesto las capacidades de las personas, enfatizando sus capacidades para lograr el éxito. La teoría más importante dentro de este grupo fue desarrollada por Abraham Maslow.

a. Teoría de Maslow

(Maslow, 1943) en sus estudio desarrollo una teoría sobre la motivación humana, donde nos menciona que el individuo tiene necesidades primarios, que tiene que ser satisfechas para que surja nuevas necesidades, es por ello que desarrollo sus pirámide de Maslow, donde nos explica claramente cómo se van dando las necesidades.

(Naranjo 2009) nos brinda un dato muy importante; nos menciona que la motivación y la satisfacción, no es lo mismo, ya que la motivación es el impulso, mientras que la satisfacción es el agrado o gusto que se tiene para realizar una cosa, o alcanzar una meta.

Santrock (2002), acepta la teoría de Maslow, las necesidades se satisfacen en el siguiente orden:

- Necesidades fisiológicas: son aquellas que nos permiten sobrevivir como el alimento, la sed, descanso, etc.
- Necesidades de seguridad: Evita que las personas pongan en riesgo su vida, buscando la estabilidad dentro de su entorno.

- Necesidades de amor y pertenencia: Se refiere las relaciones interpersonales, es de netamente social; como el individuo interactúa con las demás personas.
- Necesidades de estima: se manifiesta cuando una persona se estima, se quiere, se respeta, y busca buscarse sentirse bien consigo mismo y por ende con los demás.
- Necesidades de autorrealización: Se relaciona con la autoestima, desarrollando el autocontrol, autonomía y su independencia.

b. Teoría de la Tendencia a la realización

Carl Rogers hace mención que el individuo, durante toda su vida va teniendo un crecimiento, ya sea a nivel personal o profesional, aumentando su motivación a lo largo de su vida. (Schunk 2012)

Esta tendencia está orientada hacia al crecimiento personal, el logro de autonomía y la liberación del control de fuerzas externas.

Hay q tener en cuenta que la motivación tiene una relación estrecha con el proceso de aprendizaje, de lo que aprende y cómo lo aprende. Se debe tener en cuenta antes de la tarea, durante y después. (Schunk 2012)

c. Teoría de Existencia, Relación y Crecimiento (ERG)

Clayton Alderfer descubrió tres necesidades, siendo muy parecida a las de Maslow. (Naranjo 2009)

- Existencia: relacionadas a las necesidades fisiológicas o primarias que son satisfechos por factores externos.
- Relación: Vinculadas con las necesidades interpersonales y la aceptación de su entorno.
- Crecimiento: relacionadas a la autoestima y al desarrollo integral de la persona.

Rescatamos de esta teoría que se va satisfaciendo progresivamente y de una manera ascendente, porque si desciende se le llamaría frustración regresiva, porque al no poder satisfacer una necesidad superior, regresara a satisfacer una necesidad de menor jerarquía.

d. Teoría de las Necesidades de McClelland:

McClelland también tuvo como objeto de estudio el comportamiento de las personas, centrándose más en la personalidad, ya que se creía que de esta dependía los procesos motivacionales, así como sus procesos cognitivos, sus habilidades, destrezas y sus rasgos adaptativos para llevar a cabo una acción, es por ellos que su estudio se basó en descubrir que le motiva al ser humano para llevar a cabo una acción, mencionando sus motivos y necesidades, en su mayoría inconscientes. (Goleman 1999).

Identifico tres tipos de necesidades sociales:

- Logro: cuando el individuo siente deseos de mejorar su competencia para alcanzar un nivel de excelencia y llegar al éxito.
- Afiliación: Esta se refiere a las relaciones interpersonales de los seres humanos, donde el individuo desea conservar o mejorar las relaciones con las demás personas de su entorno social.
- Poder: señala el deseo de influir en los demás.

García (2008) acepta la teoría anterior mencionada y menciona que las motivaciones son de tipo social y que se van adquiriendo de manera inconsciente, como consecuencia de su medio ambiente, así mismo también le da importancia a las recompensas y el refuerzo. Las necesidades anteriormente mencionadas pueden ser frágiles o fuertes, esto dependerá en gran medida de sus experiencias vividas y las recompensas que pudo ganar.

Enfoque Cognitivo

El enfoque cognitivo hace mención que las personas suelen creer que irremediablemente va suceder, llevándose por sus creencias, ideas y opiniones que tenga sobre su mismo, dependiendo de sus habilidades, del tipo de esfuerzo que le ponga para realizar dicha acción que lo llevara a cabo a satisfacer dicha necesidad. García menciona las siguientes tendencias en este enfoque:

a. Teoría de las expectativas de Vroom:

García, Trechera y Valdés, (Citado por Naranjo 2009), mencionan que los individuos se motivan, cuando ven el valor que tendría, para realizar dicha acción, y más aun sabiendo que serán parte de la excelencia y el fin de una meta, obteniendo posteriormente su respectiva recompensa. En conclusión el accionar del individuo dependerá en gran medida que su motivación esté centrada en el valor del resultado obtenido, ya sea positivo o negativo.

Vroom menciona tres tipos de variables en la motivación:

- La valencia: Relacionada al valor que el individuo le brinda a la acción en sí.
- Las expectativas: Cuando las creencias serán secuencia de cierto resultado.
- La instrumentalizada: se manifiesta cuando el individuo tiene consideraciones, dando importancia al resultado

La Motivación de logro se basa en la relación entre los rasgos de personalidad, que vendrían a hacer los motivos y los componentes valorativos de la situación, que serían las expectativas e incentivo

– MOTIVO: Viene a ser el esfuerzo para lograr la acción que tendrá como resultado la satisfacción; los motivos son parte de la personalidad del individuo, que se adquiere durante nuestras experiencias pasadas, se volvieron estables y parte

de uno. Estas experiencias nos ayudan a tener la capacidad de apreciar el orgullo ante el éxito o todo lo contrario la vergüenza ante el fracaso; por ello con tanta fuerza por obtener el primero o evitar el segundo.

- EXPECTATIVA: Es la esperanza que tiene el sujeto sobre el resultado, o el grado de probabilidad de éxito o fracaso.
- INCENTIVO: Relacionada al causante que impulsa una acción a llegar con éxito a la meta, esto dependerá en gran medida al valor que el individuo le asigne al atractivo.

-Tema actuales de motivación

(Robbins y Couter, 2010) menciona que al entender y pronosticar la motivación de los usuarios internos, se ha convertido en un punto muy importante en las investigaciones organizacionales y gerenciales. Por otro lado hoy en día la motivación de los trabajadores están influenciados por lo que puede suceder dentro del centro de labores.

La motivación en el ámbito laboral podemos entenderla como la voluntad para hacer una acción, dando lo mejor de nuestras capacidades, para lograr metas a nivel empresarial, condicionadas por los beneficios atractivos que le puede parecer, la satisfacción a nivel laboral que podría obtener gracias a su esfuerzo. (Robbins, 2004)

-Técnicas motivacionales

Sum (2015) menciona “Estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto ayuda a los empleados de una organización a realizar con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente”. (p. 12)

- **Políticas de conciliación:** Esta técnica está relacionada con la motivación que se le brinda al personal, son las medidas, los arreglos de la vida personal , laboral y a nivel familiar de los trabajadores, pueden ser consideradas horarios flexibles, trabajo a medio tiempo, permisos por motivos familiares (maternidad, paternidad, fallecimiento de un familiar y otros.) (Sum, 2015)
- **Mejora de las condiciones laborales:** Se le puede considerar a las condiciones físicas que una organización puede ofrecer a sus trabajadores, ya sea la mejora del salario, un adecuado ambiente físico donde se trabaja (temperatura, iluminación, decoración, equipos adecuados, etc.); de esta forma el trabajador podrá brindar un mejor resultado de sus tareas asignadas, como mucha eficacia. (Sum, 2015)
- **Enriquecimiento del trabajo:** Relacionado a la modificación constante al realizar el trabajado para escapar de la rutina, brindando al colaborador autonomía para tomar decisiones relacionadas al trabajo, ya que son las personas idóneas, puesto que son ellos quienes saben hacer bien el trabajo, así se puede ir

consiguiendo a trabajadores seguros de sí mismo para realizar su tareas encomendadas, llegando así al éxito.(Sum, 2015)

- **Adecuación de la persona al puesto del trabajo:** Relacionado con la selección de personal para los diferentes puesto de trabajo. Se elige a las personas adecuadas para cubrir un puesto de trabajo que esté acorde con sus capacidades y habilidades, que por resultado se obtendrá el éxito, ya que la persona elegida se encontrara motivado e interesado por el puesto de trabajo porque conoce perfectamente lo que tendría que hacer. (Sum, 2015)
- **El reconocimiento del trabajo:** En este punto es de gran interés tener en cuenta el reconocimiento hacia los trabajadores. El hecho que los trabajadores reciban felicitaciones y reconocimientos a su rendimiento laboral, hacen que se sientan motivados y satisfechos laboralmente. Esto se puede dar de forma verbal, a través de un e-mail, una carta, hasta puede darse regalos como canastas, etc.; incentivando así para una posible ascenso. (Sum, 2015)

-Motivación en el trabajo

En la investigación de Sum nos dice

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de

la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta. (Sum, 2015, p.14)

Para conocer el funcionamiento de la motivación de los empleados Sum nos menciona una serie de factores que los directivos deben tener en cuenta:

- a. En primera lugar, teniendo en cuenta que las personas vivimos en un sistema social, tenemos una vida personal y profesional, por ende se podría establecer un mecanismo de motivación adecuados para obtener óptimos resultado que beneficiaran obviamente a las organizaciones. (Sum, 2015)
- b. En segundo lugar se debe tener en cuenta que cada persona es individual, y por lo tanto tienen sus propios factores motivacionales, dando lugar que cada persona aporte sus propios potenciales que son muy diversos. (Sum, 2015)
- c. Y por último tenemos a la personalidad, la cual está determinada por factores genéticos y influenciada en gran parte por su medio ambiente, lo que dará como resultado sus características individuales que los distingue de las demás personas.

El entorno social, así como la genética son parte fundamental de los seres humanos, porque determinara sus personalidades. Sum (2015) concluye diciendo:

La relación de estos tres elementos deriva en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que el directivo conoce analiza, y enlaza

sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje en un contexto determinado para alcanzar sus metas personales. (p. 14)

Por ello debemos tener en cuenta que es muy importante que el trabajador se encuentra motivado en su centro de trabajo. Zavala (2014) nos porta lo siguiente:

La conducta motivada en el trabajo se puede identificar en dos grandes conjuntos de aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral, siendo recursos que puede utilizar la empresa para motivar a sus trabajadores. Estos conjuntos son: los motivadores del entorno laboral y los motivadores del contenido del trabajo. Los primeros hacen referencia a las características del ambiente en donde tiene lugar la actividad laboral y son de naturaleza material y social. Por su parte, el contenido del trabajo, refiere a aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño. Se trata del conjunto de atributos y características que posee la actividad del trabajo en sí misma. En un estudio realizado por Khan et al. (2011) entre 105 empleados pakistaníes, tanto de organizaciones públicas como privadas, apoya la evidencia de que las condiciones de trabajo y el crecimiento de la carrera (motivadores extrínsecos), así como el contenido del

trabajo (motivadores intrínsecos) tienen un fuerte impacto en la motivación laboral de los trabajadores. (p. 13)

-Importancia de algunos factores motivacionales

-Dinero: Tiene gran poder motivacional para algunas personas.

El dinero es un buen estímulo para aquellos que lo necesitan o valoran de manera suficiente. Ésta no es, de ningún modo, una generalización. Las personas difieren mucho en cuanto al valor que dan al simbolismo, poder e importancia del dinero. Cuanto mayor sea la necesidad, más fuerte será su fuerza de motivación. (Zavala, 2014, p.15).

Existen algunas razones porque el dinero no es motivación suficiente para estar en un determinado trabajo. (Zavala, 2014)

- Adaptación. “Aunque las evidencias sugieren que las personas se sienten más felices, cuando reciben un aumento de sueldo, cuando las favorece la suerte o cuando ganan en la lotería, pronto se acostumbran a su nueva realidad y el efecto se disipa rápidamente.” (Zavala, 2014, p.16)
- Comparación. Los individuos suelen sentirse más capaces en comparación a otros, pero después se dan cuenta que existe las jerarquías, el poder, que existe gente con más dinero.(Zavala, 2014)

- Alternativas. “Como aseguran los economistas, la utilidad marginal decreciente del dinero significa que, cuanto más dinero tenga la gente, más valorará otras cosas, como la libertad y la verdadera amistad.”
(Zavala, 2014, p.16)

-Estabilidad en el empleo: “El trabajo estable y fijo provoca en la persona la sensación de ser competente, de que sus esfuerzos contribuyen en algún modo a la sociedad, y de que en general, puede planificar su vida fuera del trabajo”
(Zavala, 2014, p.13).

-Oportunidad de ascenso y promoción: Son motivadores que no debe faltar en un centro de labores, si se desea logra con éxitos las metas.

Los ascensos y promociones dentro de la empresa, lleva asociadas expectativas y valores en relación con posibilidades de conseguir mayor estatus laboral y social, el reconocimiento de las aptitudes, esfuerzos, tareas y habilidades por parte de la empresa, los mayores ingresos económicos, el deseo de mayor desarrollo o crecimiento psicológico, el deseo de justicia y equidad cuando una persona cree merecer un ascenso, el aumento de la responsabilidad y autonomía laboral, y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. (Zavala, 2014, p.13)

-Condiciones del trabajo: Entre estas condiciones están relacionadas a brindar un ambiente en buenas condiciones físicas, ya que su carencia puede llevar al trabajador a que su motivación baje progresivamente y caiga en la rutina; a las buenas condiciones físicas se refiere a una buena iluminación, ventilación, espacio, a horarios flexibles, etc. (Zavala, 2014)

-Posibilidades de participación en el trabajo: Ayudar a los usuarios internos a desarrollar sus capacidades, para el alcance de las metas, obviamente beneficiará a las empresas.

Puede ser un instrumento que permite satisfacer las necesidades de autorrealización y servir para influir y controlar la propia vida y el entorno que la rodea, incrementando el sentimiento de competencia y control personal. Puede aumentar las posibilidades de conseguir los objetivos, facilitar la identificación con los objetivos de la empresa y potenciar una mayor implicación en su logro. (Zavala, 2014, p.14)

-Ambiente social en el trabajo: Tener una buena relación social dentro de la empresa, beneficiara el trabajo en equipo, dando lugar al éxito de las empresas.

Entendido como un amplio conjunto de procesos sociales que se dan en el trabajo. Implica interacción social para satisfacer

necesidades de afiliación y contacto social, además de obtener reconocimiento verbal por un trabajo bien hecho. Así mismo, el grupo de trabajo es un motivador, pues fomenta la cohesión, la participación, la colaboración, el establecimiento de objetivos comunes y la generación de necesidades interpersonales. El líder del grupo gestiona las estrategias que la empresa dispone para motivar. (Zavala, 2014, p.14)

2.2.8. Satisfacción laboral

Definición:

La satisfacción laboral es uno de los temas más importantes que se está tomando en cuenta en las organizaciones. Hannoun (2011) nos aporta con lo siguiente:

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. (p. 15)

La satisfacción laboral hoy en día es una tendencia en las organizaciones, que está basada en el comportamiento de sus trabajadores. Caballero (2002) nos menciona:

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. (p. 2)

Robbins, S. y Judge, T. (2009) explican que la satisfacción en el trabajo es el grado de placer o gusto que tiene una persona con respecto a su trabajo, y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento, la oportunidad para mejorar, entre otros) son positivos.

Rodríguez (2009), entiende la satisfacción laboral como:

La medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizada las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sea de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la conexión entre satisfacción laboral, motivación y conducta o acción” (p.13)

Los trabajadores que se encuentran satisfecho laboralmente, tienen un sentimiento especial por su centro de labores, lo que es muy beneficioso para las empresas. Newstrom (2011) refiere:

La satisfacción en el trabajo como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del colaborador hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una sensación de relativo gusto o disgusto hacia una situación en particular. (p. 12)

Cuando los trabajadores tienen sentimientos favorables hacia su centro de labores, es más probable que se lleve con éxito a las metas, consiguiendo organizaciones exitosas.

Robbins y Judge (2013) refieren que cuando los trabajadores tiene comportamiento o actitudes que dan a conocer su satisfacción laboral, la cual es el resultado de un sentimiento positivo hacia su trabajo, existe más probabilidades de llegar al éxito.

Un trabajador con óptimo nivel de satisfacción laboral, desarrolla sentimiento efectivos que lograrán que se desempeñe con eficacia sus actividades laborales y que constantemente se encuentre motivado, logrando así con éxito todas sus metas planteadas.

Hoy en día el tema de satisfacción laboral, es muy significativo para las organizaciones, ya que de ellos dependerá en gran medida del éxito.

La satisfacción laboral es uno de los mecanismos del individuo que impacta directamente en el desempeño laboral y el compromiso organizacional; de este modo, si un empleado está satisfecho con su trabajo y experimenta emociones positivas mientras trabaja, desempeñará mejor su trabajo y elegirá permanecer en la compañía por un periodo largo de tiempo. Muchos aspectos pueden contribuir a la satisfacción en el trabajo y según un informe de investigación de la Sociedad de Gestión de Recursos Humanos (SHRM)⁵ acerca de la satisfacción laboral y compromiso, existen dos factores principales que influyen en la satisfacción laboral. Uno de ellos es la oportunidad que tienen las personas de utilizar sus habilidades y capacidades y segundo, su seguridad en el empleo. El primer aspecto también lo propuso con anterioridad Hackman y Oldman, en relación a la “variedad” como una de las cinco dimensiones de la tarea; no obstante, la seguridad en el empleo pareciera ser un nuevo componente y mucho más ligado a los Meyer y Allen (1991) describen como compromiso de continuidad. (Frías, 2014, p.24)

También podemos expresar que el concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente batallado en el lenguaje organizacional. En los iniciaciones se destacaron tres enfoques para narrar sus orígenes, estructura y consecuencias: (a) el enfoque del Juicio Cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo; (b) el enfoque de las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes

hacia el trabajo, y (c) el enfoque de la Disposición Personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos (Weiss y Cropanzano, 199). De esta forma, Weiss y Cropanzano propusieron un nuevo marco: el considerar que la Satisfacción Laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y la personalidad.

Las causas de la satisfacción laboral se atribuyen a aspectos socioculturales, a la infraestructura y eventos laborales; se miden en sus aspectos intrínsecos (logros, variedad, etc.) y en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, etc.), habiendo diversas escalas para ello. Sus consecuencias se han relacionado con distintos aspectos como: (a) la rotación del personal (Berry y Morris, 2008; Davy, Kinicki y Scheck, 1991), (b) el compromiso organizacional (Brooke, Russel y Price, 1988), (c) el desempeño (Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin y Jackson, 1989), y (d) el salario (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw y Rich, 2010).

Toribio (2016) en su investigación afirma:

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 y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de

actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con supuesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Al hablar de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (P. 23)

Temas importantes que se debe tener en cuenta de la satisfacción laboral:

a. Niveles de satisfacción laboral

Condori y De la Cruz (2017) refiere que se establece dos tipos de niveles en la satisfacción laboral. (p. 42)

-Satisfacción general: Referente al sentimiento que puede sentir los trabajadores hacia su centro de labores, que puede variar de acuerdo a las facetas que pueda estar pasando.

-Satisfacción por facetas: Hace referencia al grado de satisfacción hacia aspectos específicos dentro de su trabajo, puede ser el hecho de ser elogiado, reconociendo su labor, a los beneficios que puede obtener, a las condiciones físicas dentro del trabajo, relación con sus superiores, con sus compañeros, y también las condiciones políticas que la empresa puede ofrecerá sus trabajadores. El clima organizacional de las empresas está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral y su desempeño laboral de sus colaboradores.

El nivel de satisfacción laboral no es consciente de un grupo a otro, ya esto dependerá en gran medida de cómo se relaciona con otras variables. El estudio de estas relaciones dentro del trabajo nos dará a conocer que grupos tienen más probabilidad de llegar a la satisfacción o insatisfacción laboral, puede ser como consecuencia de la edad, nivel ocupacional, tiempo en la empresa, etc. (Condori y De la Cruz 2017).

Conforme pase el tiempo, los empleados que mantienen años trabajando en la empresa, cuando empiezan se encuentran más satisfechos laboralmente, conforme pase el tiempo, su satisfacción va ir disminuyendo, ya sea por su edad, por su cercanía a la jubilación, por la nueva competencia, etc. Condori y de la Cruz (2017) refieren. “Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades” (p. 42)

(Robbins, 2013) refiere que el nivel de satisfacción laboral es superior en empresas pequeñas, ya que las empresas grandes, suelen recargar a los trabajadores, ya que perturban los procesos de apoyo y se sienten más restringidos con el personal jerárquico, la amistad o compañerismo se limita, así mismo como el trabajo en equipo y en grupos pequeños.

b. Tipos de satisfacción laboral

Julca (2015) nos menciona que existen los siguientes tipos de satisfacción laboral.

-Satisfacción Laboral Progresiva: Se refiere cuando aumenta progresivamente las aspiraciones de los trabajadores, cuando mantiene una satisfacción laboral estabilizada. (Julca, 2015)

-Satisfacción Laboral Constructiva: La insatisfacción es un estímulo para ir mejorando y superando las situaciones que se presentan. (Julca, 2015)

-Satisfacción Laboral Fija: Es cuando no se cumplen sus aspiraciones, solo las conserva, porque no hace nada para cambiar el contexto que se le pueda presentada. (Julca, 2015)

-Satisfacción Laboral Resignada: Ante insatisfacción se podría distorsionar la percepción de la realidad de la organización. (Julca, 2015)

c. Condiciones de la satisfacción laboral

-Satisfacción en el trabajo: Julca (2015) lo menciona como el “interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos” (p. 9).

-Satisfacción con el salario: Se encuentra relacionado con el valor monetario que obtiene en su trabajo, a estar conforme con su salario, de acuerdo a su profesión o tarea que realice, justificando así su labor.

-Satisfacción con las promociones: Relacionada a las oportunidades de formación que ofrece las empresas a sus trabajadores, ya que son la base a partir de la que se produce la promoción

-Satisfacción con el reconocimiento: Relacionada a los elogios que puede recibir los trabajadores por parte de la empresa donde trabajan, así mismo también incluyen las críticas constructivas que le puedan brindar, para mejora en sus labores.

-Satisfacción con los beneficios: En este punto consideraremos a las pensiones, seguro médicos, vacaciones, flexibilidad, permisos en caso de fallecimientos familiares, paternidad o maternidad; que las empresas le brindan a sus colaboradores.

-Satisfacción con las condiciones de trabajo: Relacionado a los horarios, los días de descanso, el ambiente donde se trabaja; teniendo en cuenta la ventilación, iluminación, etc.; que brindan una mayor comodidad a los trabajadores para realizar su labores.

2.2.9. Comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral.

a. Comportamiento organizacional:

El CO es el estudio, la aplicación que se da al comportamiento humano, dentro de una organización, busca entender a las personas como actúan dentro de un contexto organización, como trabajan en grupo, etc.

El comportamiento organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento

humano en las organizaciones. La importancia del comportamiento organizacional radica en su interrelación con disciplinas afines como: (a) la teoría de la organización, (b) el desarrollo de la organización, y (c) la administración de recursos humanos; que se centran en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal en las organizaciones (Alfaro, Leyton, Meza, Saenz, 2012, p. 11).

Hablar de comportamiento organizacional, es conocer, analizar principalmente las bases de la ciencia de las conductas de las personas, ya sea su actitudes, aptitudes, sentimientos, emociones, dentro de una organización.

De acuerdo a esto se podría concluir con que comportamiento organizacional se ha concedido ideas, conceptos, métodos y conclusiones de otras ramas de la ciencia, especialmente de la Economía, la Psicología y la Sociología, la Administración, la Política Social, las Relaciones Industriales, las Internacionales y de la Ciencia de la Computación. (Amorós, 2007)

Sin embargo muchas disciplinas siguen contribuyendo al desarrollo del CO, esto es por la cantidad de temas y problemas que ella abarca.

Debido a que los seres humanos son complejos, cambian de actitudes y comportamientos en situaciones distintas y por lo tanto no son iguales, la habilidad para hacer generalizaciones sencillas, concretas y claras es limitada. Esto no significa que no se puede

hacer y ofrecer explicaciones razonables y precisas del comportamiento humano o en todo caso realizar predicciones válidas. Sin embargo quiere decir que los conceptos de CO deben reflejar condiciones situacionales o de contingencia que son aquellas que moderan la relación entre las variables dependientes e independientes.

- Variables dependientes: se refiere a los factores claves que usted quiere explicar o predecir y que son afectados por otros factores (productividad, ausentismo, rotación, satisfacción en el trabajo).
- Variables independientes: son la supuesta causa de algún cambio en las variables dependientes.

b. Actitudes hacia el trabajo

Robins y Judge (2013) menciona que hay que tener en cuenta que los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, flexibilidad, variedad, independencia y control, satisfacen a la mayor parte de colaboradores. También existe una gran relación entre la forma en que las personas disfrutan el contexto social de su lugar de trabajo y su nivel general de satisfacción.

Las actitudes representan una importante variable orientada cognitivamente en el estudio del comportamiento organizacional. Una actitud es una tendencia persistente a sentir y comportarse en cierta forma hacia algún objeto, es un proceso cognitivo completo que tiene tres características básicas: (a) persiste a menos que se haga algo para cambiarla, (b) varía a lo

largo de una escala de muy favorable a muy desfavorable, y (c) se dirige hacia un objeto por el que una persona tiene sentimientos y creencias. Las actitudes tienen tres componentes básicos: (a) emocional, que son los sentimientos o el afecto de la persona hacia un objeto; (b) informativo, que son las creencias y la información que una persona tiene sobre el objeto; y (c) comportamiento, que consiste en las tendencias de una persona a comportarse de una manera específica hacia un objeto. Comprender las funciones de las actitudes y la manera en que pueden cambiarse es importante en el estudio del comportamiento organizacional (Luthans, 2008).

Robbins (2013) señala cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional.

Las actitudes que tienen los empleados hacia su trabajo y hacia su empresario son, obviamente interesantes para los empleados, que se preocupan por sentirse felices y satisfechos, pero también preocupan a los empresarios, interesados en su rendimiento. En una situación de empleo, las dos partes se benefician porque la relación social que existe entre ambas

produce nuevos valores que sobrepasan la inversión que cada una realiza. Si alguna de estas dos partes incumple, podría ocasionar que la relación se deteriore y, por consiguiente, que cada una de las partes establezca lineamientos más estrictos sobre lo que espera de la otra. En el caso patronal, se podría establecer un control más estricto sobre el desempeño de sus empleados para mantener la buena marcha de la operación empresarial y, dependiendo del caso, podría llegarse al conflicto entre trabajadores.

La segunda actitud que se considera indispensable para los técnicos es el trabajo en equipo , el cual puede definirse como un grupo de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un objetivo común, un conjunto de metas productivas específicas y un enfoque competitivo, para los cuales se identifica como mutuamente responsables (Barsse, 2000). Cuando se considera la formación de equipos en las organizaciones, es muy importante que los integrantes conozcan e identifiquen claramente lo que es un equipo, sus características y todas las ventajas que la formación y desarrollo de equipos conlleva.

Realizar trabajo en equipo no es una actividad fácil de lograr debido a las características propias de este esfuerzo. En algunas ocasiones, a las personas se les dificulta trabajar en equipos cuando consideran que las recompensas a lograr no serán

concedidas en forma igualitaria porque existe una mayor carga de trabajo para algunos miembros y menor para otros, o simplemente por los rasgos de la personalidad de los individuos implicados. La tercera actitud hacia el trabajo, en el orden de importancia citado, fue la de adaptación al cambio.

La adaptación al cambio organizacional puede definirse como "la modificación de un estado, condición o situación una transformación de características, una alternación de dimensiones o aspectos más o menos significativos" (De Faria, 2000).

Una persona tiene miles de actitudes, pero el CO reclama nuestra atención para un número muy limitado de aquellas que se relacionan con el trabajo, las cuales son evaluaciones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo.

La mayor parte de investigaciones en el CO se han dedicado a tres actitudes: satisfacción en el trabajo, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional. Unas cuantas actitudes más reclaman la atención de los investigadores, inclusive el apoyo organizacional que perciben y la dedicación de los empleados.

c. Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la higiene-motivación, la del

ajuste en el trabajo, de la discrepancia, de la satisfacción por facetas, y la de los eventos situacionales.

➤ **Higiene-Motivacional.** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento de logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance).

Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

➤ **Ajuste en el trabajo.** Señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador.

(Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y

autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

➤ **La discrepancia.** Sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee.

Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

➤ **Satisfacción por facetas.** Sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en

relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres 13 situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

➤ **Los eventos situacionales.** Sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, y Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos

(tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

2.2.10. La insatisfacción laboral:

Hannoun (2011) Hay casos en que los trabajadores ven mermados sus deseos profesionales. Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica. Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

Esta respuesta negativa o rechazo que implica la insatisfacción dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso de depresión al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Robbins 1996 (citado por Hannoun 2011 pág. 22) entiende que “una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. Salida: comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.

- Voz: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.
- Negligencia: permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores Robbins, 1996 (citado por Hannoun 2011 p. 24).

Muñoz 1990(citado por Hannoun 2011) define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

Causas principales de la insatisfacción laboral.

Hannoun (2011) menciona que hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá

apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- **Personas inseguras.** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- **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. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- **Malas condiciones laborales.** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- **Circunstancias personales y laborales.** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente

ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares

Consecuencias de la insatisfacción laboral:

Hannoun (2011), refiere que la insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión

2.2.11. Otros definiciones relacionados

A. Compromiso con la organización:

Este concepto ha sido definido como la fuerza relativa con la que un individuo se identifica con su entorno organizacional; supone la creencia y aceptación de los objetivos

y valores de la organización y el deseo de pertenecer y continuar siendo miembro de ella.

a) Moral laboral: Mientras que la satisfacción laboral se refiere a actitudes a nivel individual, la moral laboral tiene un carácter eminentemente social o de grupo y no es aplicable a estados individuales de la mente (Latham, 2007: 28). Blum y Naylor 1976 (citados por Gutiérrez 2013 pág.5) la definen como “la posesión de un sentimiento por parte del empleado de verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de estas finalidades”. En este sentido, podría equiparse a “espíritu de trabajo en equipo”.

b) Calidad de vida laboral y clima organizacional: La calidad de vida laboral es el término utilizado para referirse a la forma en que se produce la experiencia de trabajo, tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene, salario, etc.) como en sus condiciones subjetivas (la forma en que lo vive el trabajador). En consecuencia, se trata de un concepto multidimensional que requiere la integración de los aspectos objetivos y subjetivos, en vistas a lograr un conocimiento no sesgado de la situación real de trabajo que podría derivarse de la consideración separada de los mismos. El clima organizacional, aunque también depende de las condiciones objetivas señaladas, está más ligado a las subjetivas y, en

concreto, a la calidad de las experiencias sociales que se viven en el grupo y su relación con los fines organizativos.

c) Condiciones de trabajo: Wayne 2010 (citado por Umaña 2015 pág. 27) afirma que el ambiente físico del trabajo debe ser satisfactorio para el colaborador. Estos pueden obtener una satisfacción de su trabajo a partir de varios factores no financieros.

El término engloba cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, desde factores del entorno físico en el que se realiza hasta circunstancias temporales en que se da. Son condiciones de trabajo todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajo, el conjunto de factores que lo envuelven. Bajo este enfoque, la cantidad de aspectos que pueden ser considerados condiciones del trabajo es prácticamente interminable. Así, el término “ambiente o entorno de trabajo “parece casi sinónimo del anterior. Siguiendo a Ramos *et al.* (2002), las condiciones de trabajo pueden agruparse en seis bloques:

- 1 Condiciones de empleo (contratación, condiciones salariales, estabilidad y seguridad).
- 2 Condiciones ambientales que comprenden el ambiente físico (temperatura, humedad, nivel de ruido, iluminación, etc.), variables espacio-geográficas (distribución y configuración del espacio,

- densidad/hacinamiento...) y diseño espacial-arquitectónico (configuración, distribución y diseño ergonómico del entorno de trabajo).
- 3 Condiciones de seguridad (prevención de riesgos laborales y posibilidad de accidentes, enfermedades y patologías profesionales).
 - 4 Características de la tarea (sobrecarga, conflicto y ambigüedad de rol, grado de autonomía en el trabajo, posibilidades de promoción...).
 - 5 Procesos de trabajo (duración de la jornada laboral, ritmo y cadencia del proceso productivo, variaciones en el flujo de trabajo, presiones y fechas tope para su finalización, estándares de calidad...).
 - 6 Condiciones sociales y organizacionales (relaciones interpersonales, grado de participación en decisiones de la organización, etc).

B. Efectos de la satisfacción laboral:

Robbins 2004 (citado por Vargas 2012 pág. 145-168), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

a. Satisfacción y productividad: Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad.

b. Satisfacción y ausentismo: Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo.

Los empleados insatisfechos no siempre plantean su ausencia, si bien les resulta más fácil responder a las oportunidades de hacerlo. Estas faltas voluntarias (por actitud) suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tienden a ocurrir los lunes o viernes. Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible, como el caso de una operación, y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación y el verificar el expediente laboral.

c. Satisfacción y rotación.

La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la pertenencia en la organización, son restricciones importantes para decidir realmente dejar el trabajo actual. La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. El nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que tienen un desempeño superior. La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente.

C. De la motivación a la satisfacción laboral

La motivación laboral ha sido objeto de estudio sistemático desde unos años antes que la satisfacción laboral; hemos visto como ya en los años cincuenta surgen teorías, hoy fuertemente consolidadas, sobre la motivación, mientras que hasta los años sesenta no hay un desarrollo significativo del estudio sobre la satisfacción laboral (SATW, 1984), si bien hay estudios aislados en décadas anteriores (Elton Mayo, Hoppock, etc.).

La motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la

satisfacción de estas a través de unas realizaciones externas concretas de índole laboral. La satisfacción en el trabajo, por su lado, es una actitud que, en tanto se posee, facilita y hace menos penoso el proceso de satisfacción de las necesidades a las que orienta la motivación, e incide en que o se mantenga como tal la meta a la que se orienta la motivación, o en que la persona trate de reorientarse hacia otra meta diferente.

Como dice Weinert (1985):

La motivación para trabajar se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y a la selección de la conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción laboral se centra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. (p. 34)

En las investigaciones revisadas se comprende que la satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que una persona quiere y busca en su trabajo y lo que le reporta, esto quiere decir que a mayor distancia en sentido descendente entre lo deseado y lo encontrado, menos satisfacción.

Y como consecuencia pueden producirse al comparar aspectos intrapersonales (la satisfacción de necesidades físicas o psicológicas, la satisfacción de los valores personales o de las expectativas) o interpersonales (comparación social sobre la situación de los demás).

Según la mencionada teoría bifactorial de Herzberg, la satisfacción y la motivación laboral están relacionadas con el contenido del trabajo

y con el contexto: el contenido ha de satisfacer las necesidades de orden superior y van a ser los factores determinantes de la satisfacción – no satisfacción laboral, mientras que las variables de contexto van a satisfacer las necesidades de orden inferior y van a incidir en la insatisfacción - no satisfacción. Para las teorías de la necesidad, en general, la insatisfacción de una necesidad superior produce una tensión que se considera "insatisfacción laboral", mientras que la ausencia de esa tensión se considera "satisfacción laboral".

Pero también debemos tener en cuenta que en toda organización, el individuo espera y desea recibir un trato justo de la empresa, ya que es un factor extrínseco que favorece su satisfacción dentro de la compañía. Lo anterior lo confirma Robbins y Coulter (2013) al explicar que un factor relacionado con la satisfacción laboral y la motivación de los colaboradores es el grado en el cual éstos perciben que se les trata con justicia dentro de la organización.

El clima organizacional y la motivación son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas.

Se ha vinculado estos elementos con el desempeño la satisfacción en el trabajo, constituyéndose en elementos mediadores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan la expresión de la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento (Alvarez, 1998).

Para las teorías de la expectativa la satisfacción laboral se identifica con "un estado anticipado" positivo causado por las recompensas de todo tipo derivadas de lo laboral (Vroom, 1964) y una variable derivada de la comparación entre recompensas esperadas y recibidas (Porter y Lawer, 1968).

A su vez, la satisfacción laboral influye sobre la percepción del valor de la recompensa, y por tanto, sobre el esfuerzo realizado para hacer el trabajo. Para las teorías del equilibrio la satisfacción laboral se produce cuando no existe tensión emocional porque el valor subjetivo de la recompensa obtenida es similar al de la recompensa esperada. En caso de que el valor subjetivo de la recompensa obtenida sea inferior al de la esperada se produce insatisfacción laboral. En definitiva, las teorías de la motivación consideran la satisfacción laboral principalmente "como un sistema fisiológico-psicológico de reacción y de sentimiento de la persona trabajadora" (Weinert, 1985), aun sin desdeñar su componente cognitivo.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016

2.3.2. Hipótesis específica:

- El nivel de la motivación de logro de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016 es baja
- El nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016 es baja

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación.

La presente investigación fue de tipo cuantitativa con nivel descriptiva correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2015, p. 1-2) menciona que es un estudio que describe situaciones y eventos, es decir cómo son o cómo se comportan determinados fenómenos, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que va ser sometido al estudio, y correlacional porque permite identificar la relación existente entre las variables

3.2. Diseño de la Investigación:

La presente investigación presenta un diseño no experimental trasversal, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente la variable, transversal porque que se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único Hernández. (2015, p. 3- 4).

3.3. Población y muestra:

3.3.1. Población:

La población estuvo conformada por los trabajadores de ambos sexos de la Municipalidad Provincial de Tumbes

3.3.2. Muestra:

Se determinó el tamaño de la muestra, bajo el criterio no probabilístico por conveniencia de la investigación, donde se ha considerado a 171 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de ambos sexos que se encuentran en planilla
- Trabajadores de ambos sexos que mantiene un contrato constante con la Municipalidad Provincial de Tumbes
- Trabajadores nombrados por el estado.

Criterios de Exclusión.

- Trabajadores de ambos sexos que no acepten participar.
- Trabajadores de ambos sexos que son practicantes por corto tiempo.
- Trabajadores con contrato menor de tres meses.
- Trabajadores de ambos sexos que estén en vacaciones o licencia.

3.4. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

a. Motivación de logro

Agrupación de ítems por Indicadores

Indicadores	Ítems
Involucramiento en tareas difíciles de riesgo moderado	1,9,22
Búsqueda del éxito	2,13
Excelencia en la resolución de una tarea:	5,11, 24, 26
Actuación con propósitos firmes metas elevadas y distantes	7,8,10,25
Puesta a prueba de habilidades	12, 15
Competición	14
Capacidad de innovación con iniciativa	6
Capacidad de organización	19,20,21,23
Persistencia	3,4,16,17, 18

Fuente: Marcos y Vargas 2005:7-8

Categorías Diagnósticas

Nivel de Motivación de logro	Puntaje total
Alta motivación del logro	45-52
Mediana motivación de logro	39-44
Baja motivación del logro	Inferior o igual 38

Fuente: Marcos y Vargas 2005:7-8

Puntuación de ítems

Valores	
ítems	0, 1, 2
Alternativa A	
Alternativa B	
Alternativa C	

Fuente: Marcos y Vargas 2005:7-8

b. Satisfacción Laboral

Agrupación de ítems por Factor de la Escala SL.SPC

Factor	Clasificación Según Teoría Motivacional	Ítems
Significación de la Tarea	Motivación o intrínseco	3,4,7,18,21,22,25,26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o extrínseco	1,8,12,14,15,17,20,23, y 27
Reconocimiento Personal y/o social	Motivación o intrínseco	6,11,13,19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o extrínseco	2,5,9,10,y 16

Nota: Adaptación de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de Sonia Palma, 2005

Ítems positivos y negativos de la escala SL.SPC

Clasificación	ítems
positivo	1,3,4,7,8,9,14,15,16,18,20,21,22,23,25,26 y27
negativo	2,5,6,10,11,12,13,17,19 y 24

Nota: Adaptación de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de Sonia Palma, 2005

Puntuación de ítems positivo o negativo de la escala SL-SPC

Escala de Linkert					
ítems	total acuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	en desacuerdo	total desacuerdo
positivo	5	4	3	2	1
negativo	1	2	3	4	5

Nota: Adaptación de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de Sonia Palma, 2005

Categorías Diagnósticas

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o mas
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103- 116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Confiabilidad Escala SL-SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia interna / alfa de Cronbach	0.84*
Mitades /Guttman	0.81*

Nota. Tomado de "escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)", de S. Palma 2005

*<=.05

Seguidamente Palma evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 9 y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.

Análisis Factorial

Indicadores	coeficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	0.852
Test de Esfericidad de Barlet	10161.49
Nivel de significación	0

Nota. Tomado de "Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)", de S. Palma 2005

La autora también realizó el análisis factorial para explicar las correlaciones entre los ítems y los factores, para lo cual aplicó el método Varimax, a fin de interpretar el sentido y significado de los factores en la matriz de pesos factoriales, de la matriz rotada.

3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

La técnica utilizada para este trabajo de investigación, para la recolección de datos fue la encuesta y se sabe que tanto la escala como el inventario pertenecen a esta técnica. Estas técnicas persiguen indagar la postura del encuestado.

Esta técnica tuvo como propósito la recolección de información de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Tumbes.

Falcón y Herrera (2005) publicado por Tesis de Investigadores, se refieren al respecto que "se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (p.12)

La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos

3.5.2. Instrumentos

Los test psicológicos usados fueron: Cuestionario sobre motivación de logro (CML-05) y la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC), los mismos que continuación se describen.

Que los test psicológicos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Para recoger datos e información relevantes, la investigadora utilizó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, herramienta constituida por un conjunto de ítems, alternativas, preguntas, etc. formuladas por escrito enunciado referentes a las variables de la investigación.

Por ello el instrumento de la encuesta son los siguientes cuestionarios:

a. **CML-05 Cuestionario sobre motivación de logro**

Ficha técnica

Autores y año: Carla Marcos y Pablo Martin Vargas (2005)

Procedencia: Lima – Perú

Edades: 18 - 64

Administración: individual y colectiva

Tiempo de Aplicación: tiempo necesario.

Número de Ítems: 26 ítems.

Significación: Indicios de alta o baja motivación de logro.

Validez y confiabilidad: Tiene mayor objetividad en la medición del constructo motivación de logro porque sus normas o baremos de interpretación han sido obtenidos a través del uso de una metodología sustentada de validación estadística, además detalla los comportamientos asociados a la misma a través de ítems que

describen situaciones específicas cotidianas por las que puede atravesar el sujeto.

El nivel de confiabilidad de dicho instrumento se obtuvo a partir del método Alpha de Cronbach, la cual sirvió para analizar la coherencia del número total de ítems de una prueba o escala con un puntaje total “esto quiere decir que cada ítem debe presentar una correlación ítem test acorde con la confiabilidad total de la prueba, la cual según Visauta, Nunally y Bernstein no debe ser menor a 0,7 y para lograrlo cada uno de ellos debe presentar como mínimo una correlación de 0,2” (Gálvez Ysabel 2007: 24–28). Con dicho método para el cuestionario CML–05, se obtuvo como resultado un coeficiente de 0.84, es decir, 84% de confiabilidad para toda la prueba.

De acuerdo a la definición operacional sostenida en el marco teórico, se elaboraron los ítems de dicho cuestionario, el cual fue validado en confiabilidad y contenido, con el apoyo de jueces expertos en el campo de la Psicología y Recursos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú, tales como María del Pilar Tamashiro, Fabiola Aranda del Solar, y María Katia Filomeno (Gálvez Ysabel 2007:24-28).

b. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)

Ficha técnica

Nombre de la Escala: Satisfacción Laboral SL – SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Adaptación: Alex Ruiz Gómez y Carmen Alquiler Horna (2004)

Procedencia: Lima – Perú

Administración: Individual o Colectiva

Edad: de 18 a más

Número de ítems: 27

Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

Significación: Nivel de Satisfacción Laboral global y específica con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.

Puntuación: Calificación manual.

Confiabilidad y validez

Para la presente investigación se determinó la confiabilidad de la Escala SL – SPC para la Empresa FABRICACIONES METALICAS CARRANZA S.A.C., la cual se obtuvo a través del método de las mitades, que consistió en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre dos mitades de ítems, agrupados en ítems pares e ítems impares, donde se obtuvo un coeficiente de 0.8279, para luego corregirlo con la fórmula de Spermán Brown, donde se obtuvo un coeficiente de 0.9058, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable

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

3.6. Plan de análisis

El análisis de datos se realizó por medio de análisis estadísticos descriptivos como son el uso de tablas de distribución de frecuencia porcentuales, así como la prueba de correlación de Spearman, para examinar la significancia estadística en el análisis relacional de las variables. El nivel de significancia establecido fue de $p < 0.05$ lo cual significó trabajar con un 95% de confianza y un 5% de error.

El procedimiento de la información se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 21 para Windows y el programa informático Microsoft Office Excel 2013.

3.7. Matriz de consistencia

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	TÉCNICAS
¿Existe relación entre la motivación de logro y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016?	Motivación de logro	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la motivación de logro y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016	Hipótesis General: -Existe relación entre motivación de logro y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016	TIPO DE INVESTIGACIÓN De tipo Cuantitativo, correlacional DISEÑO Su diseños es no experimental, transversal POBLACIÓN La población estará conformada por 293 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes MUESTRA Se determinara el tamaño de la muestra, utilizando la fórmula del muestreo aleatorio simple, Se obtuvo una muestra de 171 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes.	Encuesta Escala De Satisfacción Laboral (SI - Spc) CML-05- Cuestionario sobre Motivación de Logro"
	Satisfacción Laboral	OBJETIVOS ESPECÍFICOS ▪ Determinar el nivel de motivación de logro de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016. ▪ Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.	Hipótesis específica: -El nivel de la motivación de logro de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016 es baja -El nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016 es baja		

3.8. Principios éticos

Los resultados obtenidos por la investigación fueron manejados por la evaluadora y se mantuvo en el anonimato de los participantes. Asimismo se destaca que los datos no fueron utilizados en beneficio propio o de alguna entidad pública o privada, se mantuvo en secreto y se evitó se expuesto, o que de alguna u otra manera se vea perjudicada la integridad moral y psicológica de la población de

estudio, ya que se toma en consideración el código de ética profesional del psicólogo.

Solo se trabajó con las personas que aceptaron voluntariamente participar en la presente investigación, así mismo también se informó a los involucrados que los resultados serán netamente para la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla I

Relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.

Prueba estadística correlacional de Spearman		Motivación de Logro	Satisfacción Laboral
Motivación de Logro	Coeficiente de correlación	1,000	0,217**
	Sig. (bilateral)		0,004
	N	171	171

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

Fuente: *Cuestionario sobre motivación de logro CML-05, Vargas (2005) y la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC, Palma (1999)*

En la tabla I se observa que el Coeficiente de correlación es de 0.217; con un valor bilateral de $P = 0.004$, siendo el esperado de $p < 0,01$ (2 colas). En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación: si existe relación entre Motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tumbes, 2016, esto significa que las variables son dependientes entre sí.

Tabla II

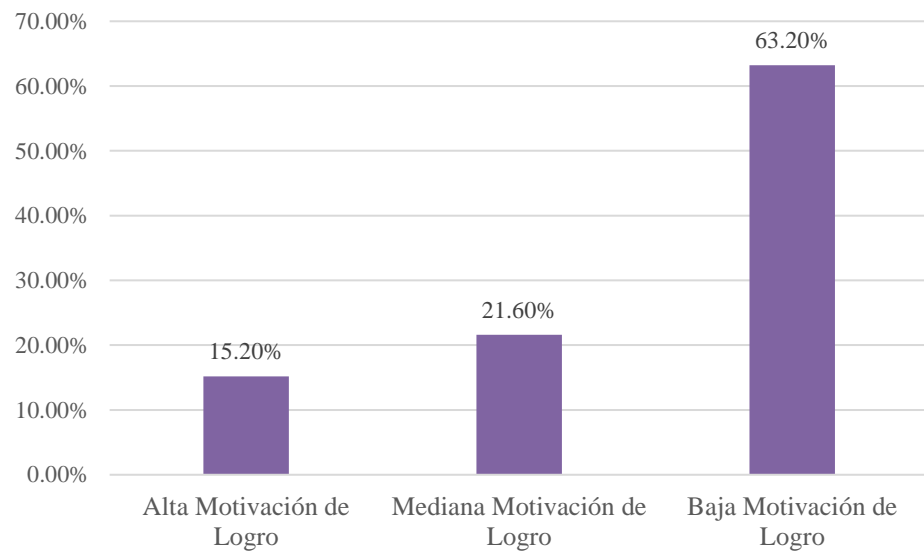
Nivel de motivación de logro en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Alta Motivación de Logro	26	15.2
Mediana Motivación de Logro	37	21.6
Baja Motivación de Logro	108	63.2
Total	171	100.0

Fuente: Cuestionario sobre motivación de logro CML-05, Vargas (2005)

Figura 01

Nivel de Motivación de logro en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.



Fuente: Cuestionario sobre motivación de logro CML-05, Vargas (2005)

Se observa en la tabla II y figura 01 que un 63.2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes se ubica en un nivel bajo en

motivación de logro, un 21.6% de ellos se ubican en un nivel promedio de motivación y por último un 15.2% de los trabajadores se ubican en un nivel alta motivación de logro.

Tabla III

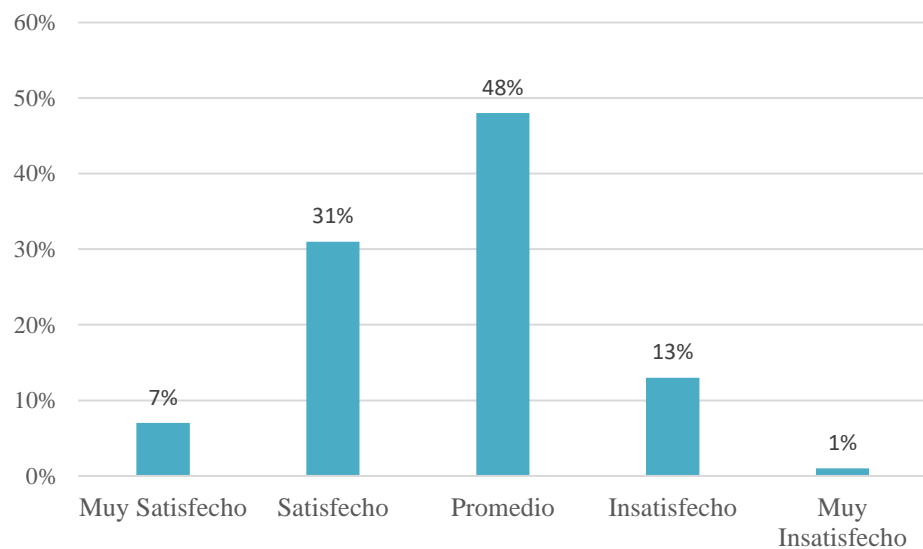
Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Muy Satisfecho	12	7
Satisfecho	53	31
Promedio	82	48
Insatisfecho	23	13
Muy Insatisfecho	1	1
Total	171	100.0

Fuente: Escala de Satisfacción laboral SL-SPC, Palma (1999)

Figura 02

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016.



Fuente: Escala de Satisfacción laboral SL-SPC, Palma (1999)

Se observa en la tabla III y figura 02, el 7% de los trabajadores de la

Municipalidad Provincial de Tumbes se ubican en un nivel muy satisfecho, el 31% de ellos se ubican en un nivel satisfecho, así mismo se observa que el un 48% en un nivel promedio, un 13% en la categoría insatisfecho y un 1% se ubican en un nivel muy insatisfecho.

4.2. Análisis de Resultados

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación existente entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016. Por lo cual bajo evaluación psicométrica mediante la aplicación de la escala de Satisfacción Laboral SL – SPC y el cuestionario sobre Motivación de Logro y obtenidos los resultados correspondientes procederemos al análisis.

Así tenemos que la hipótesis investigativa dice: Existe relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016; la cual esta se acepta, quiere decir que si existe relación significativa entre ambas variables, es decir que la motivación de logro si es determinante para que influya en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Esto se contrasta con la investigación que realizó Zavala, O. (2014) en su investigación denominada “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”, ciudad de México. Los resultados arrojados por el cuestionario elaborado en escala tipo Likert, aplicado a 58 trabajadores de la empresa, muestran de manera general que, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos, no se encontraron diferencias significativas para los

grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. El autor concluye que, existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral.

Así mismo también se contrasta con la investigación de Julca, E. (2015) en su investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015”, Tuvo como objetivo de estudio determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de transportes Piura. El cuestionario se aplicó a 65 trabajadores bajo la modalidad de encuesta. Finalmente la investigación concluye que existe una relación directa como significativa con la motivación laboral, Esto permite determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura. En los resultados se observa que en la escala de motivación de logro, nos da como resultado que los trabajadores se ubica en un nivel bajo de motivación de logro, lo que nos quiere decir que son personas que no se arriesgan a realizar tareas difíciles, más bien tienden a preferir tareas de baja dificultad; no se plantean objetivos claros o propósitos firmes, lo cual hace que sean desorganizados e inconstantes en el trabajo que realizan. Son personas a quienes les resulta difícil exponer sus habilidades frente a su equipo de trabajo, lo cual reduce considerablemente sus posibilidades para aportar con propuestas innovadoras que reflejen su iniciativa y creatividad. Según Vargas (2012) refiere que la motivación de logro es aquella que esta involucra con la motivación interna (intrínseca), originado por estímulos o necesidades

internos, que orienta a las personas a la obtención de logros, involucrando todas sus capacidades, habilidades y destrezas para alcanzar sus retos, superando los obstáculos que se les puede presentar en su camino y así alcanzar sus metas.

Con respecto a la satisfacción laboral, se observa que los trabajadores se ubican en un nivel promedio, lo que significa que los trabajadores con una presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo que afecta la actitud hacia el trabajo. Hannoun (2012) manifiesta que la satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

4.3. Contrastación de hipótesis.

Se acepta:

-Existe relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016

-El nivel de la motivación de logro de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016 es baja

Se rechaza

-El nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016 es baja

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

1. Si existe relación significativa entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes en el año 2016.
2. El nivel de motivación de logro de los trabajadores de la Municipalidad Provincial, 2016 se ubican en un nivel bajo.
3. En el área de satisfacción laboral los trabajadores de la Municipalidad Provincial, 2016 se ubican en un nivel promedio.

5.2. Recomendaciones:

Para la municipalidad:

1. De acuerdo a los resultados, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, reflejan una motivación de logro BAJA, para lo cual se le sugiere a la MPT realizar programas o charlas de autorrealización personal, con la finalidad de aumentar sus niveles de motivación de logro.
2. Se sugiere a la Municipalidad Provincial de Tumbes, a través de los convenio que cuenta con las diferentes Universidades, sea posible lograr charlas motivaciones sobre un clima laboral adecuado, liderazgo, formación, innovación, etc.
3. Motivar al personal promoviendo el reconocimiento público a los logros y resultados alcanzados, esto se podría hacer cada fin mes en la formación general; propiciando el crecimiento y compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro S. ,Leyton G., Meza S., y Sáenz I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades,*(tesis para obtener el titulación), Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. (P.p 107-170, 229-245) Lambayeque, Perú: Escuela de Economía, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Astorga L. y Ojeda S. (2009) *La motivación de logro y expectativas de vida en estudiantes de la licenciatura en psicología educativa De La U.P.N., Ajusto,* (tesis para obtener título profesional), Venezuela.
- Barón J.(2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012,* (tesis para optar el título de licenciatura en enfermería), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.
- Carrillo, S. P. (2009). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana.* Materiales, 13, 56.
- Carrillo, S. P. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias.* Revista de investigación en Psicología, 3(1), 11-21.
- Chiavenato (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones.* (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Chóliz M. (2004) *Psicología de la Motivación: El Proceso de la Motivación,* <http://www.uv.es/choliz>.
- Cofer y Appley *Psicología de la motivación.* México: Trillas 2011 pp. 255.
- De la Puente, L. (2017) *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (tesis para optar el grado de licenciado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú, 2017.
- De Miguel, A. (2010) *Evaluación y tratamiento psicológico,* Tenerife: Laguna.
- Diccionario de la Real Academia Española (DRAE). (2001). (Ed. 22º). Consultado en: noviembre 2013. Disponible en: <http://rae.es/recursos/diccionarios/dese>.

- Elvira, L. (2015). *La teoría de las metas de logro en la formación del maestro de educación física: Análisis de un programa de intervención docente*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación Física y Deportiva. Valencia: Universitat de València.
- Falcón y Herrera (2005). *Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica)*, Universidad Bolivariana de Venezuela,.Caracas. Publicado por Tesis de Investigadores en 17:32, Publicado por Tesis de Investigadores en 9:48.
- Flores A., Guerrero C., y Saavedra S., (2006). *Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermería asistencial. Hospital Guillermo Almendara Irigoyen, 2006*. Revista Científica de la Salud 2007.
- Flórez J. (2006). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*, Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Frias P. (2014) Compromiso y Satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y (tesis para optar el grado de magister) Universidad de Chile, post grado economía y negocios, Santiago-Chile, 2014.
- Fuentes S. (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*, marzo 2012, (Tesis de licenciatura), Quetzaltenango.
- García M. y Gonzales P. (2014) *La motivación en secundaria un estudio empírico*. Revista complutense de Educación vol. 16 n°1, 339-352, ISSN 1130-2496.
- García M. (2017) *Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios*, Vol. 10, No. 1, 2017, pp. 37-48 Revista Internacional Administrativas y Finanzas, Universidad Autónoma del estado de Hidalgo México
- Gutiérrez W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*, (tesis para optar el título de Ingeniero civil), Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Gutiérrez W. y Orihuela F. (2014). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Un tema pendiente*, corporación Acero Arequipa Boletín de construcción integral Edición N° 16, Año 6 de mayo 2014.

- Hannoun G. (2011) *Satisfacción Laboral*. Trabajo de investigación Universidad Nacional de Cuyo.
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (Quinta Edición). Perú: Empresa Editora El Comercio, S.A.
- Huamaní L. (2005) *Influencias de los factores de motivación en el desempeño laboral*, master en Educación, Universidad La Habana de Cuba
- Julca E. (2015) *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015* (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en ciencias administrativas), Universidad Nacional de Piura, Piura-Perú.
- Maquilón S. y Hernández F. (2011) *Influencia de la motivación en el rendimiento en el rendimiento académico de los estudiantes de formación profesional*, -revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, 2011, abril, 26 (14.1)15750965-<http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?articuloId=787708>
- Manassero y Vásquez (2013) *Validación de una escala de motivación de logro*, *Psichema* 10:333-351.
- Manene L. (2012) *Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías, Conocimiento, Gestión del personal, mejora continua*, P. Setiembre 2012.
- Más, J. L. (2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.
- Mendez, R. (2009) *El Modelo De Las Tres Necesidades Del Dr. David McClelland*, Publicado A Las 9:37.
Recuperado En [Http://Rogermendezbenavides.Blogspot.Com/2009/09/El-Modelo-De-Las-Tres-necesidades-Del.Html](http://Rogermendezbenavides.Blogspot.Com/2009/09/El-Modelo-De-Las-Tres-necesidades-Del.Html)
- Méndez, A. (2013). *Motivación Intrínseca*.
Recuperado de: <http://motivacion.euroresidentes.com/2013/11/motivacion-intrinseca.html>.
- Méndez, A. (2014). *Motivación al Logro*.
Recuperado de: <http://motivacion.euroresidentes.com/2014/03/motivacion-al-logro.html>.
- Morales L. (2013) *Variables Psicológicas asociadas a la pobreza material de los pobladores de los asentamientos humanos Tres Estrellas (Chimbote)*, Mario

Pezo (Pucallpa) y Tutumo (Tumbes), Investigación, Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote-Perú

Moya S. (2011) *Motivación y satisfacción de los profesores de enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica* (tesis para grado en enfermería), mayo 2011, E.U. de enfermería universidad de Cantabria

Naranjo Pereira María, (2009) *Motivación: Perspectiva Teóricos Y Algunas Consideraciones De Su Importancia En El Ámbito Educativo*, Revista De Educación, Vol 33, Pp153-170, Universidad San Pedro, Montes De Oca, De Costa Roca⁽³⁾

Navarro E., Perez M. (2008) *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la comunidad Valencian* (Tesis Doctoral), Universidad Politécnica de Valencia-Valencia⁽⁷⁾

Navarro, et al. (2010). *Satisfacción Laboral Evocada por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana*. Revista de la Construcción. Vol. 9, No.1. Pp. 6-7.

Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.

Osorio E. (2014) *Motivación de logro en los estudiantes de los cursos de proyectos arquitectónicos de la licencia en arquitectura de la Uuniversidad Rafael Landívar* (tesis para obtener el grado académico magister). Universidad Rafael Landívar-Guatemala

Ortega, D. (2011). *Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos*, México. (Spanish). (2011).Salud Pública de México, 53(1), 11-16

Quintanilla Morales, R. E. (2009). *Motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvado*

Palma S.(2004) *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, para los trabajadores de Lima Metropolitano*, Lima-Perú

Párica H.(2010) *Motivación por el logro y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Farmacia, semestre 95/2*. Caracas, Universidad Central de Venezuela; Facultad de Farmacia, 2000. p. 92

- Polanco A. (2005). *La Motivación en los Estudiantes universitarios*. *Revista electrónica .Actualidades Investigativas en Educación*", Vol 5, N° 002, San José Costa Rica
- Ramírez, R., Abreu, J., y Badii, M. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185.
- Romero, O. (1981) *Motivación intrínseca, motivación de logro y valor incentivo de los estudiantes superiores*, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación
- Robbins, S., y Coulter M. (2010). *Administración* 10° Edición. México D.F.: Pearson Educación, Pp 79-89.
- Robbins, S. y Coulter M. (2013). *Administración, un empresario competitivo*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rojas, L. M. (2012). *Gestión y Políticas Públicas: Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. *Boletín Institucional e-governa*, 19, 2-4. Recuperado de <http://www.municipioaldia.com/facipub/upload/publicaciones/1/988/boletin%2019%20marzo%202012.pdf>
- Rojas, M., Zapata, A., y Grisales, H. (2009). *Síndrome de burnout y Satisfacción Laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008*. *Red de 66 Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 27(2), 198-210.
Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/120/12011791011.pdf>
- Rosada, P. (2012). *Relación entre el rendimiento académico y la motivación al logro en estudiantes del tercer y cuarto año de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
Disponible en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/83/Rosada-Patriciapdf>

- Ruiz, E., Gago, M, Garcia, C., y Lopez , S. (2013). *Recursos Humanos y responsabilidad Social Corporativa* . España: McGraw-Hill/ Interamericana de Espana S.A.
- Ruiz, F (2015) *Relación entre la motivación de logro académico, la autoeficacia y la disposición para la realización de una tesis*. Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad de Lima. N° 8, p. 221. Lima. Fondo Editorial Universidad de Lima.
- Santrock, (2002). *Psicología de la Educación*. México: Mc Graw Hill Interamericana. Editores S.A de C.V.S.F.
- Sopena, R. (2009). *Diccionario enciclopédico de la lengua española* (Vol. 3, pp.309). Barcelona: editorial Sopena.
- Sum M. Mónica I. (2016) *Motivación y Desempeño Laboral*, (Tesis para obtener título profesional). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Marzo del 2016.
- Umaña A. (2015) *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral* (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Távora, C. (2015). *Grado de satisfacción laboral de los Directores de las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría N°48 de Malingas –Tambogrande*. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú
- Toribio C. (2016) *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú – 2015*, (Tesis para optar el grado de magister) Universidad Privada del Norte, Trujillo- Perú.
- Useda, I. (2013) *Influencia Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Satisfacción Del Cliente En Las Pollerías Del Distrito De La Victoria En La Ciudad De Chiclayo*", (Tesis Para Obtener Título Profesional). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Vargas P. (2012 2016) *La motivación de logro en emprendedores de negocios culturales de la ciudad de Huamanga-Ayacucho*. (Tesis para optar el título de licenciado en educación). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú- Lima

- Vásquez M, (2013) *Factores Motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de Salud de centro quirúrgico-H.R.D.L.M.* (obtener el grado de magister) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.
- Vásquez F. (2012) *Nivel de satisfacción laboral en el personal de servicio al cliente de una corporación Huehueteca.* (Tesis inédita), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006.*
- Vivar, M. (2013). *La Motivación Para El Aprendizaje Y Su Relación Con El Rendimiento Académico En El Área De Inglés De Los Estudiantes Del Primer Grado De Educación Secundaria.* (Tesis de Maestría en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú
- Vildózola H., (2010), *Estudios de la Motivación laboral y el Conocimiento de la Necesidad predominante según la Teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital.* Estudio que se realizó en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú
- Zavala O. (2014) *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas,* México (tesis para obtener el grado de maestría en Administración) Instituto Politécnico Nacional, Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas, Mexico

ANEXOS

Anexo 1:

CML-05

Institución _____ -

Sexo: Femenino: - Masculino: Edad: _____

Instrucciones: A continuación, se te van a presentar una serie de afirmaciones que reflejan tu manera de pensar, sentir y actuar respecto a temas vinculados con la forma de desempeñarte en tu vida cotidiana. En cada bloque encontrarás 3 enunciados, marca con un aspa (x) el enunciado que exprese lo que mejor sientas, pienses o hagas. No existen respuestas correctas o incorrectas, solo es importante que respondas con la mayor sinceridad posible. Tú mismo eres quien conoce sus propias respuestas, por lo mismo no será necesario que escribas tu nombre y apellido. No existe un límite de tiempo, pero procura responder sin detenerte mucho a pensar en las respuestas. No dejes de responder ningún enunciado. Si tuvieras alguna duda puedes resolverla consultando a cualquiera de las personas a cargo de la administración de este cuestionario.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

EJEMPLO		Marca con una X la alternativa que elijas
0	A. Me agrada el helado con frambuesa B. Me agrada el helado de chocolate C. Me agrada el helado de vainillaX.....

Desarrolle el cuestionario.

ÍTEMS		Marca con una X la alternativa que elijas
01	A. Me propongo el cumplimiento de tareas complejas B. Evito realizar aquellas tareas que son complejas C. Realizó tareas complejas solamente si me lo piden
02	A. Me incomoda que reconozcan mi esfuerzo como destacado B. Me interesa que mi esfuerzo sea reconocido como destacado C. Me es indiferente que reconozcan que mi esfuerzo es destacado
03	A. No siempre me quedaría trabajando horas extras para tener un documento bien hecho B. Definitivamente que quedaría trabajando horas extras para tener un buen documento bien hecho

	C. No me quedaría trabajando horas extras para tener un documento bien hecho
04	A. Algunas veces dedico un poco más de energía para hacer un buen trabajo B. Raras veces dedico un poco más de energía para hacer un buen trabajo C. Con frecuencia dedico un poco más de energía para hacer un buen trabajo
05	A. Sé que debería asumir tareas que signifiquen oportunidades para mejorar mi futuro desempeño B. Me agrada asumir tareas que signifiquen oportunidades para mejorar mi futuro desempeño C. Me es indiferente asumir tareas que signifiquen oportunidades para mejorar mi futuro desempeño
06	A. Prefiero que otro tomen la iniciativa para resolver una situación difícil B. Me da lo mismo que otro tomen la iniciativa para resolver una situación difícil C. Me agrada tomar la iniciativa para resolver una situación difícil
07	A. Considero que se puede emprender una tarea sin objetivos ya definidos B. Me voy planteando objetivos en el transcurso de una tarea C. Me agrada tomar la iniciativa para resolver una situación difícil.
08	A. Tengo una idea aproximada de a dónde llegaré con lo que hago B. Se claramente a dónde llegaré con lo que hago C. Me da igual saber a dónde llegaré con lo que hago
09	A. Me siento seguro cuando lo que haga sea fácil B. Me da lo mismo cuando lo que haga sea fácil C. Me siento seguro aunque lo que haga sea fácil
10	A. Pienso muy poco en lo que quiero llegar a ser en un puesto de trabajo B. Tengo ya definido que quiero llegar a ser en un puesto de trabajo C. No me preocupa pensar en lo que quiero llegar a ser en un puesto de trabajo
11	A. Prefiero estar al margen de las señales que revelan cuando he progresado en mi modo de hacer las cosas. B. Me da lo mismo saber si hay señales que revelan cuánto he progresado C. No puedo ser indiferente a las señales que revelan cuando he progresado
12	A. Genero relaciones productivas con mis subordinados y soy el punto de referencia en mi equipo

	B. Podría ser importante generar relaciones productivas con mis subordinados C. No soy el punto de referencia en mi equipo ni genero relaciones significativas con mi grupo de trabajo
13	A. Suelo aprovechar las oportunidades para destacar en mi trabajo B. No estoy a la expectativa de aprovechar oportunidad en mi trabajo C. A veces aprovecho las oportunidades para destacar en mi trabajo
14	A. Raras veces busco mejorar mi propio desempeño cuando realizo una tarea grupal B. Siempre busco mejorar mi propio desempeño cuando realizo una tarea grupal C. A veces busco mejorar mi propio desempeño cuando realizo una tarea grupal
15	A. No creo que sea importante para mi desempeño poner a prueba mis habilidades B. Estoy convencido de que es importante poner a prueba mis habilidades C. A veces es bueno poner a prueba mis habilidades
16	A. Me agrada proceder con mayor esfuerzo al cumplir con una tarea difícil B. Me disgusta proceder con mayor esfuerzo al cumplir con una tarea difícil C. Me resulta indiferente proceder con mayor esfuerzo al cumplir con una tarea
17	A. Mi energía va disminuyendo gradualmente conforme el proyecto va ejecutándose B. Cuando llego al fin del proyecto me queda casi nada de energía C. Mantengo el mismo nivel de energía a lo largo de la ejecución de un proyecto
18	A. Si no obtengo los resultados requeridos en una labor importante abandono la tarea B. Si no obtengo los resultados requeridos en una labor importante, lo intento un par de veces más C. Si no obtengo los resultados requeridos en una labor importante repito el proceso las veces necesarias
19	A. Tengo dificultad para hacer un seguimiento detallado a más de un proyecto B. Me disgusta hacerle seguimiento a varios proyectos al mismo tiempo C. Puedo ocuparme de hacer un seguimiento detallado a varios proyectos al mismo tiempo
20	A. En ocasiones tengo planes de contingencia frente a eventualidades B. Las eventualidades se suelen tomar por sorpresa

	C. Suelo tener planes de contingencia detallados para responder a eventualidades
21	A. Soy organizado como el común de la gente B. Me considero una persona con grandes habilidades de organización C. Una de mis debilidades es la falta de organización
22	A. Evito involucrarme cuando se trata de cumplir con una tarea difícil B. Me ofrezco como voluntario cuando se necesita cumplir con una tarea difícil C. Solo participo en una tarea difícil si alguien me lo indica
23	A. No destaco en mi área por mis habilidades para planificar el trabajo de equipo B. Solo a veces me reconocen en mi área por mi capacidad para planificar el trabajo en equipo C. Soy reconocido en mi área por mis habilidades para planificar el trabajo en equipo
24	A. Intento aprovechar aquellas situaciones que podrían contribuir a mejorar lo que hago B. Rara vez aprovecho aquellas situaciones que podrían contribuir a mejorar lo que hago C. Saco el máximo provecho aquellas situaciones que podrían contribuir a mejorar lo que hago
25	A. Me he propuesto asumir cada vez mayores responsabilidades en mi trabajo B. No descarto asumir cada vez mayores responsabilidades en mi trabajo C. No es mi meta asumir cada vez mayores responsabilidades en mi trabajo
26	A. Siempre estoy alerta a escuchar sugerencias y oportunidades de mejora B. A veces presto atención a sugerencias y oportunidades de mejora C. Prefiero mantenerme al margen de sugerencias y oportunidades de mejora

Anexo 2:

ESCALA DE OPINIONES SL SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizó.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizó.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizó las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizó.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizó.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la alumna de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a fin de preparar su proyecto de tesis para optar el grado académico de Bachiller de psicología

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es determinar la relación que tiene la motivación de logro con el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de los gobiernos locales.

Asimismo, me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, que tomará aproximadamente 30 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en estos cuestionarios es estrictamente confidenciales y anónimas y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del participante

Firma del participante

Desde ya se le agradece su participación
29 de junio 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Filial Tumbes

“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la
Educación”

Tumbes, 22 de Junio del 2015

Oficio N°0426-2015-COORD-ULADECH CATÓLICA

Señor:

MVZ Manuel Diego Enrique de Lama Hirsh
Alcalde la Municipalidad Provincial de Tumbes
Presente.-

Asunto: **Solicito Brindar Facilidades**

De mi mayor consideración:

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna **MARIA VILLARREAL CUEVA** de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología del VII ciclo de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para que realice su investigación referente a recopilación de información, aplicación de prueba piloto y encuestas en la Institución que usted dirige. Actividades que forman parte de la Evaluación de la Asignatura: de Tesis I, Titulada: **“RELACION ENTRE MOTIVACIÓN DEL LOGRO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES, 2015”**

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de la juventud de nuestra región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Av. Tumbes 106 - Perú
Teléfono: (072) 524085
Celular: 972850873 RPM.: #390696
Web Site: www.uladech.edu