



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA “CHANCAY BAÑOS, 2018”

Tesis para optar título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Morales Julcamoro, Eder Alberto

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

Cajamarca - Perú

2018

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a DIOS, ya que gracias a él he logrado terminar mi carrera. A mi esposa Luci Yarango con todo mi amor y cariño por creer en mi capacidad, por sus palabras y confianza, por estar siempre en esos momentos difíciles, por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis amados hijos Gerald y Karin por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi amada madrecita y hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mi asesor académico de la Universidad Privada del Norte, Profesor Alex Torres Hernández por su apoyo y valiosa colaboración.

A la Universidad Privada del Norte de Cajamarca, y a la facultad de administración antes mencionada, por darnos la oportunidad de estudiar en ella y recibir una formación académica de calidad, realizando así nuestros objetivos.

A cada uno de mis familiares, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegría y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Chancay Baños” del Distrito Chancay Baños, Provincia de Santa Cruz, Departamento de Cajamarca, por su apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Agradezco a la Facultad de Administración y a todo el profesorado que en ella labora por compartir sus conocimientos y guiarnos en el aprendizaje profesional.

Así mismo agradecer a nuestro profesor el Dr. Miguel Alex, Torres Hernández, cuyos esfuerzos hicieron posible la realización de este proyecto de tesis.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	52
3.1. Tipo de investigación	
3.2. Diseño de investigación	
3.3. Población	
3.4. Muestra	
3.5. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	
3.6. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	
3.7. Ética de investigación	
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	57
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	69
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones de Satisfacción, primer grupo de autores.....	32
Tabla 2: Defunciones de Satisfacción, segundo grupo de autores.	33
Tabla 3: Operacionalización de variables.	41
Tabla 4: Correlación entre motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	48
Tabla 5: Motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	49
Tabla 6: Correlación entre Motivación y la contribución al trabajo colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	50
Tabla 7: Motivación y la contribución al trabajo colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	51
Tabla 8: Correlación entre Motivación y los resultados del trabajo de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	52
Tabla 9: Motivación y los resultados del trabajo de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	53
Tabla 10: Correlación entre Factores higiénicos y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	54
Tabla 11: Factores higiénicos y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	55
Tabla 12: Correlación entre Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	56
Tabla 13: Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.	22
Figura 2: Etapas del ciclo de motivación en la satisfacción de una necesidad.	23
Figura 3: Ciclo motivacional con frustración o compensación.	24
Figura 4: Teoría de los factores: de satisfacción y de insatisfacción como dos continuos separados.	25
Figura 5: Los 3 factores de la motivación para producir.	27
Figura 6: Modelo de expectativas aplicadas.	28
Figura 7: Teoría de la expectativa de Lawler III.	29
Figura 8: Teoría de la expectativa de Lawler III.	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”

La investigación se llevó a cabo con la finalidad de demostrar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018, para lo cual se elaboró un cuestionario con 38 preguntas dirigidas a los colaboradores y se usó la escala de Likert para medir las respuestas, ambos conforman el instrumento utilizado para la investigación. Con los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en campo a la muestra seleccionada, se utilizó el método cuantitativo y procedimientos estadísticos para procesar la información, la cual es presentada en tablas de frecuencia, en cada una de las cuales se realizó una detallada interpretación de los datos obtenidos.

Con dicho análisis se comprobó la correlación entre las variables motivación y satisfacción; además se realizó la aplicación de la prueba de hipótesis R de Pearson, llegando a la conclusión de que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Palabras clave: Motivación, Satisfacción laboral, colaboradores.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between relationship between motivation and job satisfaction in the collaborators of the educational institution's day complete "Chancay baths".

Investigation carried out with purpose to demonstrate hypothesis that a significant relation between the motivation exists and the labor satisfaction in the collaborators of the Educative Institution of Complete Day “Chancay Baths” in 2018, for which a questionnaire with 38 questions directed to the collaborators was elaborated and the scale of Likert was used to measure the answers, both conform the instrument used for the investigation. With the data collected by means of the application of the questionnaire in field to the selected sample, it was used the quantitative method and statistical procedures to process the information, which is presented/displayed in frequency tables, in each one of which one was made detailed interpretation of the collected data.

With this analysis the correlation between the variables was verified motivation and satisfaction; in addition the application of the test of hypothesis R of Pearson was made, reaching the conclusion that a significant relation between the motivation and the labor satisfaction of the collaborators of the Educative Institution of Complete Day “Chancay exists Baths” in 2018.

Key words: Motivation, labor, collaborating Satisfaction.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las últimas décadas, en las instituciones públicas, ha ocurrido una serie de cambios sociales, económicos y culturales que han afectado los modos de vida de las personas, las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las instituciones a las que pertenece.

Son las personas quienes día a día realizan una serie de actividades coordinadas de la organización para el logro de objetivos y cumplir su misión. En este sentido, gracias al desempeño de roles, la cooperación y contribución de los empleados, se hace posible el desarrollo de la institución y los progresos sistemáticos en el logro de sus objetivos.

En esta sociedad globalizada, las instituciones públicas deben adaptarse a los cambios y desarrollar en sus empleados comportamientos más flexibles, con adecuadas condiciones laborales y salariales, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un sector altamente competitivo.

A nivel internacional, en Chile en el artículo Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena, con una muestra de 166 funcionarios, (Montoya & Bello, 2017), indican que las personas constituyen el recurso más importante dentro de una organización, porque son las que entregan servicios profesionales y técnicos para el logro de metas planificadas por las empresas. La satisfacción laboral es actualmente uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones, que consiste en una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su trabajo.

Diversos estudios demuestran diferencias significativas en materia de satisfacción laboral de los trabajadores. En Europa, Dinamarca y Austria presentan una alta

satisfacción (66%), situación que se contrasta con la realidad de Estados Unidos, la cual ha presentado un descenso en una década llegando al 50%. En Brasil, Argentina y Chile se encontró que los factores menos gratificantes de la satisfacción laboral son el salario, los beneficios extra-salariales o bonos, (Montoya & Bello, 2017).

A nivel nacional, según (Gestión, 2014), de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de las personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores, y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en la empresa donde trabajan.

La claridad de comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de los encuestados. El 52% considera que es “bajo”, además del apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar objetivos trazados cuenta con un 41% como “bajo”, (Gestión, 2014).

a) Antecedentes

A nivel internacional, Massella (2018), en la tesis, "Correlación Entre Motivación Y Satisfacción Laborales en un Grupo de Colaboradores que Trabajan por Contratos Indefinidos y Temporales en una Organización Educativa de Guatemala.", expresa que la investigación es de tipo cuantitativo correlacional y tuvo como objetivo determinar si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y otros con plazas temporales en una organización educativa de Guatemala. La investigación se realizó con 60 sujetos de ambos géneros, 30 contratados indefinidamente y 30 contratados temporalmente. Para la recopilación de datos se utilizó 2 instrumentos; el primero adaptado por la autora y elaborado por Recinos (2013) que mide motivación laboral a través de los siguientes ítems:

comunicación, reconocimiento laboral, satisfacción y autonomía; el siguiente instrumento elaborado por De León (2017) y adaptado por la autora del presente estudio el cual mide la satisfacción laboral a través de: identificación con la empresa, reconocimiento social y desarrollo laboral. De acuerdo a los resultados, se estableció que existe una correlación positiva alta estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral. Por lo mencionado anteriormente, se concluye que, entre más motivados, más satisfechos se encuentran los colaboradores de la empresa. Finalmente se recomendó aplicar anualmente o en el tiempo que se considere necesario acorde a la necesidad de la empresa, estudios específicos o cuestionarios que evalúen el grado de motivación y satisfacción laborales, para conocer cómo se encuentran estos aspectos haciendo una comparación para determinar si han existido mejoras o bien si hay áreas de oportunidad para establecer las estrategias necesarias.

Alfonso (2017), a nivel internacional en la tesis, Motivación y Satisfacción Laboral en la Escuela Superior de la Ciudad de la Paz, expresa como conclusiones que: En cuanto al objetivo general que menciona estudiar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal que trabaja en la Escuela Superior de la Ciudad de la Paz. Se establece que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la Escuela Superior de la Ciudad de la Paz, porcentualmente el nivel de motivación es mayor al nivel de satisfacción, debido a los elementos encontrados en la investigación. Es decir, que la variable motivación, así como la variable satisfacción laboral se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobre ponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad). De acuerdo a los objetivos específicos el estudio llegó a los siguientes datos: En cuanto al primer objetivo específico; se determina que los niveles de motivación laboral porcentualmente son mayores. De acuerdo al segundo objetivo específico se determina que porcentualmente los niveles de satisfacción laboral son menores lo que quiere decir, es que existe la presencia de motivación laboral pero no así de satisfacción

laboral. En el tercer objetivo específico se identifica que el tipo de motivación que presenta el personal es la motivación intrínseca.

En relación al cuarto objetivo específico se establece que los factores que influyen para una mejor motivación pasan por el hecho de ser reconocidos por los cargos de jefatura. Con relación al quinto objetivo específico se determina que el nivel de motivación para identificarse con la empresa es solo el intrínseco en cuanto a la manera de motivarse individualmente, sin esperar nada de la institución a nivel grupal. De acuerdo al sexto objetivo se establece que, en las categorías que presenta la satisfacción laboral son los factores higiénicos o de mantenimiento, relacionamiento interpersonal dentro del trabajo. Aunque, asimismo, se comprende que los constructos cognitivos, así como de cada persona median entre ambas variables para determinarse su efecto. En cuanto a la variable satisfacción laboral, el componente de retribución económica o el ingreso percibido por el trabajo está generando cierta insatisfacción entre los empleados de la Escuela Superior de la Ciudad de la Paz, debido a que las dimensiones en correspondencia entre salario y esfuerzo, relacionado al salario en comparación con otros cargos y capacidad del salario para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactorias. Las condiciones físicas del entorno de trabajo están generando insatisfacción, ya que los empleados de la empresa “Joe Banana”, consideran que la distribución, las condiciones, la limpieza y orden del espacio de trabajo son insatisfactorias. La seguridad y estabilidad que ofrece la organización está generando en los empleados una baja en la satisfacción, debido a que experimentan un bajo nivel de satisfacción en la posibilidad de permanencia dentro la organización si se produjeran cambios en los altos cargos y consideran que la protección al empleado aumentaría la inseguridad con respecto a contingencias y la estabilidad en la institución, lo que produce insatisfacción. Las relaciones con los compañeros de trabajo generan mucha satisfacción puesto que los empleados se sienten relativamente satisfechos con la cooperación, y la comunicación en el grupo de trabajo.

El factor apoyo respeto en interacción con los superiores está generando en los empleados de la Escuela Superior de la Ciudad de la Paz, insatisfacción, ya que consideran que tienen poca disposición a seguir con las instrucciones, a acatar las

decisiones de la alta gerencia y opinan que su supervisor tiene conocimiento de la labor que realiza. El reconocimiento por parte de los demás está generando una insatisfacción, en virtud de que los empleados de la Escuela Superior de la Ciudad de la Paz, perciben que los rangos superiores no le dan importancia al trabajo que realizan o no demuestran el valor que el esfuerzo se manifiesta por los empleados, es decir, no reciben el reconocimiento por su desempeño, ni elogios por la labor que ejecutan. Las posibilidades de desarrollo personal en el trabajo generan insatisfacción, lo cual obedece a que los empleados consideran que no reciben de la institución motivación para su crecimiento profesional, ni apoyo en el desarrollo, ni estímulo para la adquisición de habilidades y conocimientos de actualización tampoco actividades deportivas organizadas desde y para los empleados de la empresa. El índice general relacionado a la variable satisfacción laboral para los empleados de la Escuela Superior de la Ciudad de la Paz, obtenido del promedio de los niveles correspondiente a cada dimensión, se encuentra porcentualmente bajo; lo que significa que el personal de la empresa se encuentra insatisfecho.

A nivel internacional, en Cuenca – Ecuador, según (Flores, 2014) en la tesis denominada “Definición y validación de un manual de diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal administrativo del Rectorado de UPS”, con un enfoque explicativo conceptual, con una muestra de 66 empleados.

Concluyó que el manual de diagnóstico de satisfacción ha cumplido con el objetivo de su planeamiento, el cual luego de ser aplicado brinda una información suficiente para tener una apreciación cercada y confiable, sobre los aspectos que realmente inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores, (Flores, 2014).

A nivel internacional, en Ambato – Ecuador, según (Bejarano, 2017), en la tesis denominada “Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, con un nivel de investigación descriptivo, con una muestra de 195 funcionarios administrativos.

Concluyó que en relación a la variable satisfacción laboral, los niveles de satisfacción en las subescalas de factores intrínsecos se encuentran en un nivel indistinto en el personal administrativo de la Universidad de Ambato, indicado que los aspectos de reconocimiento laboral, responsabilidad y autorrealización personal no se consideran adecuados; además de que la institución no ha diseñado una guía de salud psicosocial preventiva lo que ha generado inadecuados niveles de satisfacción laboral, (Bejarano, 2017).

A nivel nacional

Castillejo y Huacac, (2018). En La Tesis, Motivación y satisfacción laboral en docentes de Colegios Nacionales en la zona centro norte de Lima Metropolitana, Determinaron Como objetivo de la investigación fue identificar cómo se expresa la motivación y satisfacción laboral en docentes de colegios nacionales de la zona centro norte de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 21 docentes con contrato de nombrado y a plazo fijo, con edades comprendidas entre 31 a 64 años de edad. Se realizó una investigación con enfoque cualitativo, con diseño fenomenológico.

Así mismo, se concluyó, que la motivación en docentes se encuentra principalmente vinculada con la percepción de logros en los estudiantes, de tal modo que, a mayor percepción de alcance de los logros de los estudiantes, los docentes presentan una mayor motivación. Asimismo, la enseñanza y metodología con la que ejerce el docente, dependerá de la formación que se le dé, esto permitirá incrementar sus conocimientos; debido a ello los supervisores juegan un papel importante dentro del desarrollo docente. Por otro lado, se ha encontrado que la motivación arraigada en la infancia ha tenido como factor influyente los padres; debido a que resulta ser un motivador muy importante en la vocación hacia la enseñanza docente.

Flores (2018) en la tesis, Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas, indica que la tesis investiga la relación existente entre las variables Motivación en el trabajo y Satisfacción laboral en las Instituciones Educativas Públicas “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima. La muestra aleatoria estratificada quedó conformada por 134 profesores. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, alcance correlacional, y diseño transversal. Se aplicaron la Escala de Motivación en el Trabajo y la Escala de Satisfacción Laboral para la recolección de información. Se evaluaron la validez de contenido y confiabilidad de dichos instrumentos, con el coeficiente v de Aiken y el coeficiente de Cronbach respectivamente. Los datos recolectados se analizaron con la prueba estadística paramétrica correlación de Pearson (r) para la evaluación de las relaciones postuladas en la hipótesis general entre las variables Motivación el trabajo y Satisfacción laboral, y las hipótesis específicas entre las dimensiones de la Motivación y la variable Satisfacción laboral. Los hallazgos evidenciaron la existencia de correlaciones moderadas directas y estadísticamente significativas ($p < 0,05$) entre Motivación en el Trabajo y Satisfacción Laboral, así como entre las dimensiones Motivación intrínseca y Motivación identificada con la Satisfacción laboral; correlaciones moderadas inversas y significativas entre Motivación extrínseca y Motivación introyectada con la Satisfacción laboral; y una correlación baja inversa entre Motivación y Satisfacción laboral del profesorado.

Respecto a la hipótesis general: existe una relación moderada directa y estadísticamente significativa entre la Motivación en el trabajo y la Satisfacción laboral (0,42) del profesorado de las Instituciones Educativas de Educación Secundaria “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima durante al año 2017. Respecto a la hipótesis específica N°1: existe una relación moderada directa y significativa entre la Motivación intrínseca en el trabajo y la Satisfacción laboral (0,43) del profesorado de las Instituciones Educativas de Educación Secundaria “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima durante al año 2017.

Respecto a la hipótesis específica N°2: existe una relación moderada directa y significativa entre la Motivación identificada en el trabajo y la Satisfacción laboral (0,43) del profesorado de las Instituciones Educativas de Educación Secundaria “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima durante al año 2017. Respecto a la hipótesis específica N°3: existe una relación moderada directa y significativa entre la Motivación extrínseca en el trabajo y la Satisfacción laboral (-0,48) del profesorado de las Instituciones Educativas de Educación Secundaria “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima durante al año 2017. Respecto a la hipótesis específica N°4: existe una relación moderada directa y significativa entre la Motivación introyectada en el trabajo y la Satisfacción laboral (0,49) del profesorado de las Instituciones Educativas de Educación Secundaria “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima durante al año 2017. Respecto a la hipótesis específica N°5: existe una relación inversa baja y significativa entre la Motivación en el trabajo y la Satisfacción laboral (-0,37) del profesorado de las Instituciones Educativas de Educación Secundaria “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima durante al año 2017.

Adauto (2016), a través de la investigación, Motivación Laboral de Docentes de Educación Secundaria de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Pichanaqui, pretendió describir y establecer las diferencias significativas de la motivación laboral que presentan los docentes según género, edad, años de servicio, condición laboral, procedencia de estudio, ubicación de trabajo, especialización, estado civil y números de hijos, presentan los docentes de educación secundaria de las I. E. estatales del distrito de Pichanaqui. La hipótesis consistió en demostrar que la motivación laboral en los docentes de Educación Secundaria de las I. E. estatales del distrito de Pichanaqui difiere en función a las variables mencionadas. Se aplicaron los métodos científicos y el descriptivo, con un diseño descriptivo comparativo.

Concluyeron en que, el cuestionario que mide la motivación laboral de los docentes del nivel secundario de las instituciones educativas estatales del distrito de Pichanaqui

se encuentran en el nivel medio de motivación laboral ($M_a = 72,11$). Así mismo, se verificó que del 100% (287) de docentes encuestados de la muestra total, el 0% (0) posee un nivel bajo de motivación laboral; el 55,4% (159) un nivel medio y el 44,6% (128) un nivel alto. Por otro lado, determinaron que existe diferencia significativa entre la motivación laboral según la variable condición laboral X^2 calculada (9,81185907) es mayor que la X^2 de tabla (5,99), a un nivel de confianza del 95% de acierto ó 5% de margen de error.

Finalmente, estableció que No existe diferencia significativa entre la motivación laboral según la variable género $X^2_c = 0,0695204$ es menor que la $X^2_t = 5,99$; según la variable edad $X^2_c = 5,3051603$ es menor que la $X^2_t = 5,99$; según la variable años de servicios $X^2_c = 5,83156062$ es menor que la $X^2_t = 5,99$; según la variable procedencia de estudios $X^2_c = 0,03206605$ es menor que la $X^2_t = 5,99$; según la variable ubicación de trabajo $X^2_c = 1,87798346$ es menor que la $X^2_t = 5,99$; según la variable grado de especialización $X^2_c = 6,34450512$ es menor que la $X^2_t = 9,49$; según la variable estado civil $X^2_c = 0,03664549$ es menor que la $X^2_t = 5,99$; y según la variable números de hijos $X^2_c = 0,03664549$ es menor que la $X^2_t = 9,49$ a un nivel de confianza del 95% de acierto ó 5% de margen de error.

A nivel nacional en Huancayo, según (Meza, 2014) en la tesis denominada “Influencia de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNCP 2017 - 2010” con un tipo de investigación descriptiva correlacional, con una muestra de 127 trabajadores.

López y Tucto (2015) en la investigación, Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño Docente del Instituto Superior Tecnológico Santo Cristo de Bagazán, Distrito de Tarapoto, Provincia y Región San Martín - 2015”, manifiesta que el desarrollo de la presente investigación es realizado bajo el contexto de analizar el grado de motivación laboral y desempeño docente, en el Instituto Superior Tecnológico Santo Cristo de Bagazán, enfocándose en la identificación, evaluación y efectos existentes en la plana docente del mencionado instituto. Los resultados que

muestran los docentes del Instituto Superior Tecnológico Santo Cristo de Bagazán, con referencia a la Motivación Laboral es muy buena, lo cual indica que los docentes se encuentran motivados.

Por lo tanto, se concluye que el nivel de motivación en el Instituto Superior Tecnológico Santo Cristo de Bagazán es bueno, haciendo referencia que el nivel remunerativo afecta algunos, pero se contrarresta con otros tipos de motivación. El Desempeño de los Docentes en el Instituto Superior Tecnológico Santo Cristo de Bagazán, se caracteriza por el buen planteamiento de las sesiones de aprendizaje, cumplimiento de los temas que se indican en los sílabos y uso de herramientas tecnológicas; por lo que se puede concluir que el desempeño del docente está ligado a la ética del profesional y a los otros tipos de motivación, como son capacitación, méritos, herramientas tecnologías, etc., lo que se demuestra el crecimiento del centro de labores. Tras conocer las actividades de la motivación laboral y el desempeño docente en el IST Santo Cristo de Bagazán, periodo 2015, se determinó que existe relación entre las variables de estudio, donde el valor p es menor a 0.05, siendo un indicador de afinidad, sin embargo, la relación existente es media debido a que el valor r es 0,367 en tanto se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

(Meza, 2014), concluyó que el grado de influencia de las variables de la motivación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UNCP en el periodo 2007 – 2010, fue desalentadora en la medida que de acuerdo a los resultados de la investigación estos se encuentran desmotivados, insatisfechos, no existen visos de crecimiento personal ni laboral, con remuneraciones que no les satisfacen sus necesidades básicas o fisiológicas menos aún sus necesidades de reconocimientos y autorrealización. En (Meza, 2014) ha quedado demostrado que existe desmotivación e indiferencia de parte de los trabajadores administrativos hacia un desempeño acertado y por consiguiente el logro de una satisfacción laboral y personal. Esto debido a factores que condicionan hacia una desmotivación, con un clima organizacional deficiente, sin objetivos consensuados, haciendo que el personal administrativo se encuentre insatisfecho.

A nivel nacional, en Piura según (Reyes, 2017) en la tesis denominada “Motivación y satisfacción laboral en el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura”, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, con una muestra de 60 administrativos.

Concluyó que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la escuela Isaac Rodríguez de Piura. El personal presenta un nivel de motivación y satisfacción alta. En (Reyes, 2017) existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral el personal administrativo de la escuela Isaac Rodríguez de Piura. Además, existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral del personal administrativo.

A nivel nacional, en Tarapoto según (Ríos, 2017) en la tesis denominada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”, con un diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 62 trabajadores.

La motivación personal en la Municipalidad Provincial de Lamas se ubica en un alto nivel, de los tres intervalos asignados en la medición, seguido del nivel medio y con muy reducido porcentaje del nivel bajo de motivación. Existe una mayor incidencia positiva en los indicadores de autonomía e identidad de la tarea y ubicando el punto más bajo en los indicadores de retroalimentación, como acciones de refuerzo al trabajador. Se registra óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral, con predominancia mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntos finales en el nivel bajo, evidenciando resultados positivos en todos los indicadores que compone la variable, (Ríos, 2017). Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral, con lo cual se afirma que, a mayores índices de motivación, se presentan a mayores índices de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.

A nivel local

A nivel local, en Cajamarca según (Castillejos, 2018) en la tesis denominada “La motivación y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca año 2016”, con tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental – transversal y nivel de investigación descriptivo – correlacional, con una muestra de 70 trabajadores.

Concluyó que el 28.57% presentan un nivel medianamente motivado, el 27.14% presentan un nivel muy desmotivado, el 22.86% un nivel desmotivado y solo el 21.43% presentan un nivel muy motivado. En cuanto a la satisfacción el 24.29% de nivel es insatisfecho, el 25.71% su nivel es satisfecho y el 50% no precisa ninguna de las dos situaciones; por lo que existe una asociación entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores comprobada mediante la prueba estadística T de Student, (Castillejos, 2018).

A nivel local, en Cajamarca según (Alcalde, 2018) en la tesis denominada “Relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca 2016”, con un tipo de diseño no experimental con un enfoque de la investigación cualitativo, tipo de estudio descriptivo y una muestra de 51 colaboradores.

Concluyó que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días SA. – filial Cajamarca 2016; donde las necesidades predominantes de los colaboradores son las de seguridad y sociales, igualmente se encontró que los trabajadores cada día se esfuerzan por cumplir sus necesidades de estima y autorrealización y las dimensiones representadas por mayor porcentaje son las de seguridad, estima, satisfacción en el trabajo y trabajo en equipo, (Alcalde, 2018).

A nivel local, en Cajamarca según (Bazán, 2017) en la tesis denominada “Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C 2017”, con un diseño no experimental, con un nivel descriptivo – correlacional, con una muestra de 61 colaboradores.

Concluyó que existe una correlación positiva considerable significativa entre la motivación y el engagement del personal, es decir a mayor motivación laboral, mayor será el engagement. En lo relacionado a los factores de la motivación laboral del personal, se obtuvo que el nivel de motivación el 50.82% del personal se encuentra en nivel medio, los factores higiénicos, que son las condiciones que rodean a las personas, los de mayor influencia en los colaboradores son servicios y beneficios con un nivel medio que representa el 45.90%, (Bazán, 2017).

b) Bases teóricas

2.2.1. Motivación:

Según la contribución teórica de Gastañaduy que se asume (2013), en el afán por explorar la razón que mueve a las personas a actuar de cierta forma, aparece un concepto que ha sido ampliamente estudiado debido a su gran utilidad para explicar las causas del comportamiento: la motivación.

Y es que la motivación centra su atención en aquellos procesos que dan energía y dirección al comportamiento humano para alcanzar un objetivo o meta (Pintrich & Schunk, 2006). La energía está asociada a las necesidades que generan la fuerza para actuar; dichas necesidades pueden ser propias (innatas) o adquiridas. Las primeras (innatas) requieren ser satisfechas para mantenerse en un estado saludable; mientras que las segundas se logran satisfacer a través de la interacción con el ambiente. La dirección o propósito, por otro lado, se refiere a los procesos y estructuras del organismo, que otorgan significado a los estímulos y dirigen la acción hacia la satisfacción de necesidades (Deci & Ryan, 1985).

La energía y dirección que motiva a las personas a profundizar en una actividad, puede variar en función a la naturaleza de los estímulos que pueden ser internos o externos. De esta forma, es posible movilizarse por estímulos de carácter interno, constituidos básicamente por necesidades, emociones y cogniciones. Pero también, por estímulos externos, que aluden a incentivos o castigos y cuyas consecuencias ambientales, sociales o culturales pueden aumentar o disminuir la probabilidad de ocurrencia del comportamiento (Cañoto, Csoban & Gómez, 2006). Precisar la naturaleza de estos estímulos es vital para comprender por qué las personas se aproximan o evitan ciertas situaciones (Herrera & Matos, 2009).

La Motivación Humana

Es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto la motivación está relacionada con la cognición de la persona. Krech, Crutchfield y Ballachey explican que “los actos del ser humano están guiados por su cognición – por lo que piensa, cree y prevé”. Pero al preguntarse por el motivo por cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación. La motivación funciona en términos de fuerzas activas como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme a la exclusión social y busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo, (Chiavenato, 2007).

Teoría de las necesidades de Maslow

Las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de las fuerzas que existen dentro de él. Algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras no. La teoría

motivacional más conocida es la Maslow y se basa en la jerarquía de las necesidades humanas, (Chiavenato, 2007)

Según Maslow, las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto a la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más sofisticadas e intelectuales (las necesidades secundarias), (Chiavenato, 2007)

1. **Necesidades fisiológicas:** constituyen el nivel más bajo de necesidades humanas. Son necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor) o deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia del individuo. Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento. Es decir, en principio la vida humana es una constante búsqueda de la satisfacción de las necesidades elementales más impostergables, que monopolizan la conducta del recién nacido y en el adulto mientras no logre su satisfacción. Están relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo. A pesar de ser comunes a todos los individuos requieren distintos grados individuales de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando alguna de esas necesidades no es satisfecha, dirige la orientación de la conducta, (Chiavenato, 2007)
2. **Necesidades de seguridad:** Constituyen el segundo nivel en las necesidades humanas. Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección contra una amenaza o privación, huir del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones típicas de estas necesidades. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Como aquellas, que también están infinitamente relacionadas con la

supervivencia de la persona. Tiene gran importancia, dado que en la vida organizacional las personas están en una relación de dependencia con la organización y es ahí donde las acciones gerenciales arbitrarias o las decisiones inconsistentes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo, (Chiavenato, 2007)

- 3. Necesidades sociales:** Son las necesidades que surgen de la vida social del individuo con las otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Cuando las necesidades sociales muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a las personas que se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de adaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa (Chiavenato, 2007)
- 4. Necesidades de aprecio:** Son las necesidades relacionadas con la manera en que la persona se ve y valora, es decir, con la autovaloración y autoestima. Comprende la autoestima, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, el prestigio, la reputación y el orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden llevar al desánimo o actividades compensatorias, (Chiavenato, 2007)
- 5. Necesidades de autorrealización:** son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Llevan a la persona a tratar de emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de la vida como humano. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de la persona a ser más de lo que es y a llegar a ser todo lo que pueda ser. Las necesidades de

autorrealización están relacionadas con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización de sus talentos individuales, (Chiavenato, 2007)

Mientras las cuatro necesidades anteriores pueden ser satisfechas por recompensas externas (extrínsecas) a la persona y que tienen una realidad concreta como alimento, dinero, amistades, elogios de otras personas), las necesidades de autorrealización solo se pueden satisfacer mediante recompensas que las personas se dan a sí mismas intrínsecamente como el sentimiento de autorrealización y que no son observables ni comprobables por los demás. Además, las otras necesidades, una vez satisfechas, ya no motivan la conducta, en cambio, la necesidad de autorrealización puede ser insaciable, en sentido de que entre más satisfacción obtiene la persona más importante se vuelve para ella y más deseará satisfacerla. No importa qué tan satisfecha esté la persona, deseará siempre más, (Chiavenato, 2007)

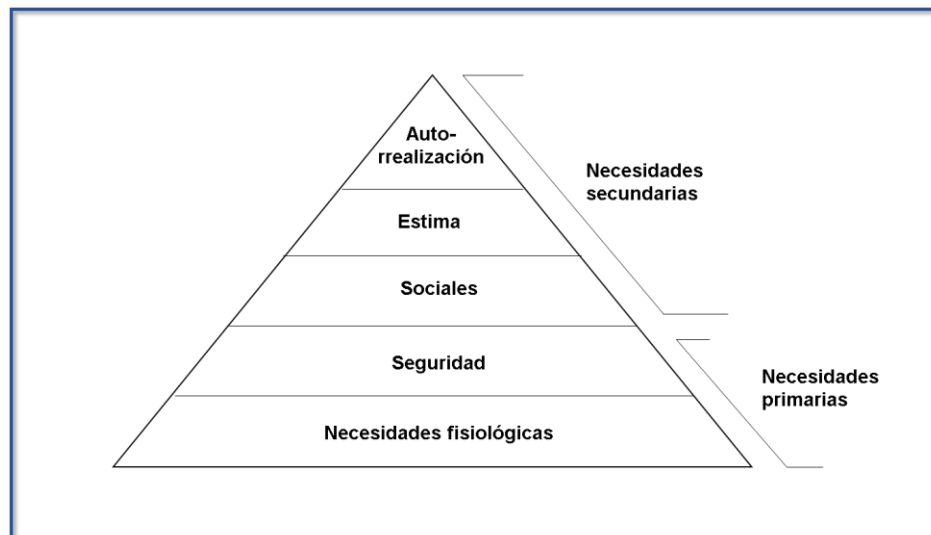


Figura 9: Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.

Fuente: (Chiavenato, 2007)

Ciclo Motivacional

El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge

una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su adaptación al ambiente, (Chiavenato, 2007).

En este ciclo motivacional, la necesidad se satisface. A medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha la necesidad deja de motivar el comportamiento, pues no ocasiona tensión ni incomodidad, (Chiavenato, 2007).

Sin embargo, no siempre se satisface la necesidad en el ciclo motivacional. También puede frustrarse o compensarse (es decir, transferirse a otro objeto, persona o situación). En el caso de frustración de la necesidad en el ciclo motivacional, la tensión ocasionada por el surgimiento de la necesidad encuentra un obstáculo para su liberación. Al no encontrar una salida normal la tensión acumulada en el organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía indiferencia, etc.) o por vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas o digestivas, etc.), (Chiavenato, 2007).

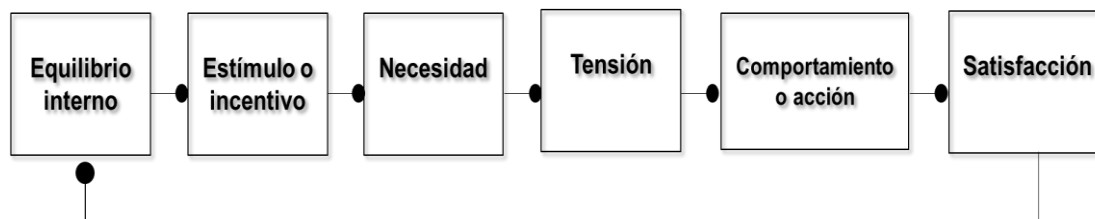


Figura 10: Etapas del ciclo de motivación en la satisfacción de una necesidad
 Fuente: (Chiavenato, 2007)

Otras veces, la necesidad no se satisface ni se frustra, sino se transfiere o compensa. Esto se presenta cuando la satisfacción de otra necesidad reduce o mitiga la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse, como se ilustra en la figura 2.7. Es lo que pasa cuando una promoción a un puesto superior se cambia por un buen aumento de sueldo o por un nuevo lugar de trabajo, (Chiavenato, 2007).

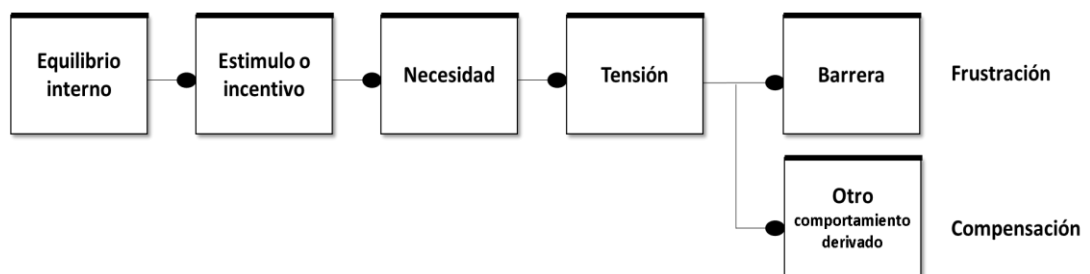


Figura 11: Ciclo motivacional con frustración o compensación.

Fuente: (Chiavenato, 2007)

La Teoría de los dos factores de Herzberg

Mientras Maslow apoya su teoría de la motivación en diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extraverterida). Para Herzberg la motivación para trabajar depende de dos factores, (Chiavenato, 2007).

- a. Factores higiénicos:** Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores

higiénicos tienen una muy limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio, (Chiavenato, 2007).

Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción, (Chiavenato, 2007). Comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.

b. Factores motivacionales: Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción, (Chiavenato, 2007). Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidad.
- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).

- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

1. La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: estos son los llamados factores motivacionales, (Chiavenato, 2007).
2. La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general de puesto: son los llamados factores higiénicos, (Chiavenato, 2007).



Figura 12: Teoría de los factores: de satisfacción y de insatisfacción como dos continuos separados. Nota: (Chiavenato, 2007)

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, y no es la satisfacción, (Chiavenato, 2007).

Para que haya mayor motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas (Job Enrichment), que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto. En la sección dedicada a los subsistemas de aplicación en recursos humanos, se analizarán algunos aspectos del enriquecimiento de tareas o enriquecimiento del puesto, (Chiavenato, 2007).

Factores motivaciones o de satisfacción

En la práctica, el enfoque de Herzberg resalta aquellos factores motivaciones que son tradicionalmente descuidados y despreciados por las organizaciones, en su esfuerzo por aumentar el desempeño y la satisfacción de las personas. Hasta cierto punto, las conclusiones de Herzberg coinciden con la teoría de Maslow en que, cuando el estándar de vida es elevado, las necesidades humanas de niveles más bajos tienen relativamente poco efecto motivacional. Los planteamientos de Maslow y de Herzberg tienen algunos puntos de coincidencia que permiten una configuración más amplia y rica de la motivación de la conducta humana, (Chiavenato, 2007).

El modelo contingencial de la motivación de Vroom

La teoría de Maslow se basa en una estructura uniforme y jerárquica de las necesidades, y la Herzberg, en dos clases de factores. Ambas parten de la suposición implícita de que existe “una mejor manera” (the best way) de motivar a las personas, ya sea mediante el reconocimiento de la pirámide de necesidades humanas o la aplicación de los factores motivacionales y el enriquecimiento del puesto. Sin embargo, la evidencia demuestra que la gente reacciona de manera diferente de acuerdo con su situación, (Chiavenato, 2007).

La teoría de motivación de Víctor H. Vroom se limita a la motivación para producir, rechaza nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales, (Chiavenato, 2007). De acuerdo con Vroom, en cada individuo existen tres factures que determinan su motivación para producir:

1. Los objetivos individuales, es decir, la fuerza del deseo para alcanzar objetivos.
2. La relación que el individuo percibe entre productividad y logro de sus objetivos individuales.
3. La capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad, a medida que cree influir en él.

La figura siguiente, ilustra estas tres fuerzas. Según Vroom, una persona puede desear aumentar la productividad cuando se dan tres condiciones:

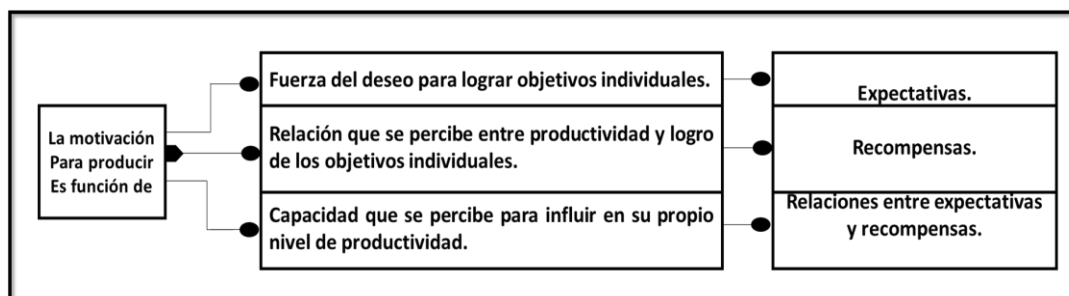


Figura 13: Los 3 factores de la motivación para producir.

Nota: **(Chiavenato, 2007)**

1. **Objetivos personales:** Éstos pueden incluir dinero, seguridad en el puesto, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante, (Chiavenato, 2007). Existen otras combinaciones de objetivos que una persona puede tratar de satisfacer al mismo tiempo.
2. **Relación percibida entre logro de los objetivos y alta productividad:** Si un objetivo importante del trabajador es tener un salario elevado y trabaja con base en la remuneración por la producción, tendrá una fuerte motivación para producir más. Pero si es más importante su necesidad de aceptación social en un grupo, tendrá más productividad inferior al nivel que considere como patrón informal de producción. Producir más puede costarle el rechazo de sus compañeros, (Chiavenato, 2007).
3. **Percepción de su influencia en su productividad:** Si un empleado cree que la realización de un gran esfuerzo tiene poco efecto en el resultado, tenderá a no esforzarse mucho, como ocurre con personas en un puesto sin capacitación adecuada con un operario en una línea de montaje con velocidad fija, (Chiavenato, 2007).

La figura permite una mejor comprensión de estas tres fuerzas.

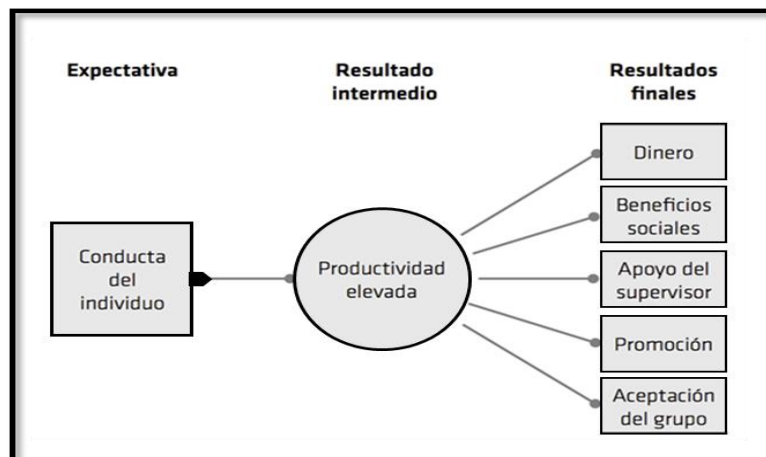


Figura 14: Modelo de expectativas aplicadas.

Nota: (Chiavenato, 2007)

Para explicar la motivación para producir, Vroom propone un modelo de expectativas de la motivación que se basa en objetivos intermedios y progresivos (medios) que conducen a un objetivo final (fin). Según este modelo, la motivación es un proceso que gobierna opciones entre comportamientos. Los individuos perciben las consecuencias de cada opción de comportamiento como resultados que representan un eslabón en una cadena entre medios y fines. De esta manera, cuando el individuo persigue un resultado intermedio (productividad elevada, por ejemplo), busca los medios para alcanzar resultados finales (dinero, beneficios, apoyo del supervisor, promoción o aceptación del grupo), (Chiavenato, 2007).

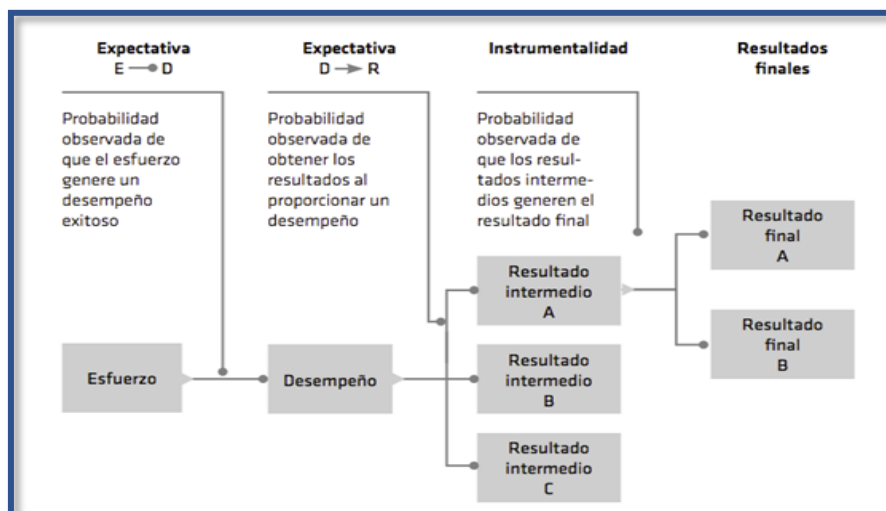


Figura 15: Bases del modelo de expectativa

Fuente: (Chiavenato, 2007)

Teoría de las expectativas

En sus trabajos sobre motivación, Lawler III encontró contundentes evidencias de que el dinero motiva el desempeño y ciertos comportamientos, como el compañerismo y la dedicación a la organización. A pesar del resultado obvio, encontró que el dinero presenta poco poder motivacional en virtud de su aplicación incorrecta en la mayoría de las organizaciones, (Chiavenato, 2007). En muchas de ellas, la relación no consistente entre dinero y desempeño se debe a varias razones:

1. El enorme lapso que transcurre entre el desempeño y el incentivo salarial correspondiente. La debilidad del incentivo y la tardanza para recibirlo dan la falsa impresión de que las ganancias de las personas son independientes de su desempeño. Como refuerzo es débil y rezagado, la relación entre dinero y desempeño se vuelve frágil, (Chiavenato, 2007).
2. Las evaluaciones del desempeño no generan diferencias salariales, pues a los gerentes y evaluadores no les gusta enfrentar a personas de bajo desempeño que no está dispuestas a dejar recibir algún incentivo salarial o a recibir uno menor que sus colegas que reportan un mejor desempeño. De esta manera, los salarios tienden a mantenerse en un término medio, no recompensan un desempeño excelente y provocan una relación incongruente entre dinero y desempeño. La relación se vuelve disonante, (Chiavenato, 2007).
3. La política de remuneración de las organizaciones, por lo general, se subordina a las políticas gubernamentales, o a las convenciones sindicales, que son de carácter genérico y reglamentan indistintamente los salarios con el fin de neutralizar el efecto de la inflación. Los salarios se establecen de manera uniforme, sin distinción del buen o mal desempeño, (Chiavenato, 2007).
4. El perjuicio generado por la antigua teoría de las relaciones humanas respecto del salario en sí y de las limitaciones del modelo del homo economicus difundido

por la teoría de la administración científica de Taylor, y que tanto combatió. Este prejuicio aún existe, y parece transformar el dinero en algo vil y sórdido, cuando, en realidad, es una de las principales razones que motivan a las personas a trabajar en una organización, (Chiavenato, 2007).

Lawler III concluye que existen dos bases sólidas para su teoría:

1. Las personas desean el dinero porque éste no sólo satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también sus necesidades sociales, de estima y de autorrealización. Con él se adquieren muchas cosas que satisfacen múltiples necesidades personales, (Chiavenato, 2007).
2. Si las personas perciben y creen que su desempeño es tanto posible como necesario para obtener más dinero, sin duda se desempeñarán de la mejor manera posible. Sólo se necesita establecer ese tipo de percepción, (Chiavenato, 2007).

La teoría de la expectativa de Lawler III se expresa mediante la siguiente figura.

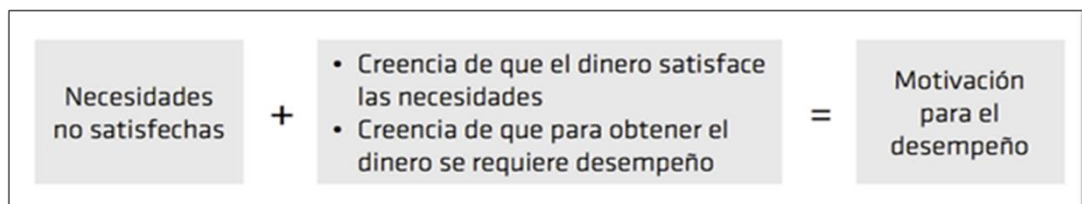


Figura 16: Teoría de la expectativa de Lawler III.
Fuente: (Chiavenato, 2007)

Enfoque de motivación

En la línea de la argumentación teórica de Castillo (2014, p. 29) los aportes que brinda la Teoría de la Auto Determinación (SAT por sus siglas en inglés), favorecen la comprensión de los diversos fenómenos motivacionales. Partiendo de estudios empíricos, se distingue los tipos de motivación que, basándose en diferentes evaluaciones respecto a las metas o proponiendo razones variadas que justifiquen la acción, tendrían como resultado un comportamiento particular. Tal como se precisó líneas arriba, la distinción básica define a la motivación intrínseca, como aquello que impulsa a realizar una acción que resulta agradable en sí misma o interesante; y por motivación extrínseca, como el conjunto de acciones que conducen hacia un resultado o recompensa, separable de la acción (Deci & Ryan, 1985). La TAD considera adicionalmente, un concepto relevante para explicar el comportamiento humano; se trata de la auto-determinación, definida como la experiencia de involucrarse en comportamientos por razones que se encuentran completamente respaldadas por la propia autonomía. Esta alternativa comportamental se configura en oposición a aquellas orientaciones que con argumentos o razones específicas buscan presionar o coaccionar una conducta. Este argumento, no margina la categorización de motivación intrínseca y extrínseca, pero, considera relevante la diferencia entre la motivación autónoma y controlada.

Satisfacción laboral.

Definición

El concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas, tantas como autores han teorizado sobre él. En primer lugar, existe una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Cabe incluir las siguientes definiciones. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN
1969	Crites	El estado efectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.
1969	Smith, Kendall y Hulling	Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral.
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
1986	Price y Mueller	Una orientación positiva hacia el empleo
1990	Mueller y McCloskey	Una orientación positiva hacia el empleo
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo

Tabla 4: Definiciones de Satisfacción, primer grupo de autores

Fuente: (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

La propuesta por Locke (1976), es la que mejor ha sabido recoger el significado de este término y la más aceptada en la literatura. Para este autor la satisfacción laboral es un “estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), esta definición supone la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros (Locke, 1976).

Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y de ahí la importancia que esta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Harpaz (1983) realiza una revisión de las distintas definiciones que se ha dado a la satisfacción laboral y concluye que la satisfacción laboral como otras actitudes, está compuesta por los elementos: afectivo, cognitivo y conductual. Estos componentes pueden variar en consistencia y magnitud; pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen diferentes funciones para el individuo. Así mismo, indica que las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general satisfacción laboral. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye e los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como u estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	

Tabla 5: Defunciones de satisfacción, segundo grupo de autores

Nota: **(Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)**

(Pieró, 1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

(Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996) concluyen que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Teorías

Teorías y modelos basados en el contenido

a. Teoría físico-económica de Taylor (1911)

Se puede considerar a Taylor como el primer teórico que se preocupó por el estudio y la racionalización de las organizaciones. Se le considera el padre de la Administración científica, escrita en 1911. Parte de la tesis de que el hombre trabaja fundamentalmente por dinero. Intrínsecamente el trabajador es ineficaz y perezoso. Se le considera como la prolongación de una máquina a la que no afectan los sentimientos sociales ni reclama recompensas de éxito o realización personal. Su única fuente de satisfacción es la recompensa económica. Para

Taylor la remuneración es el elemento esencial de la administración científica, la considera como única fuente motivacional. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Munduate (1984), al respecto indica que desde que una perspectiva ideológica, la practica productiva taylirista se enfrenta con la explicación de todo comportamiento humano, a la vez que contradice numerosos estudios sobre la conducta que sostiene que cada individuo tiene unas características peculiares que le permiten una ordenación propia, única e intransferible de sus acciones. Según se deduce de uno de los pilares básicos de la administración científica, se da una identidad de intereses entre la empresa y sus empleados, de modo que un incremento de la productividad repercutirá en unos mejores incentivos económicos para el trabajador. No podemos aceptar, a priori, que lo que es bueno para la empresa vaya a serlo también para sus miembros. Los procedimientos para el estudio de tiempos y estandarización de cada aspecto del trabajo suponían una concepción mecanicista en la que los trabajadores eran tratados como máquinas y obligados a operar sin ninguna consideración hacia sus aspectos psicosociales. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

b. Modelo de la escuela de las relaciones humanas (1946)

Mayo (1946) es el fundador de la nueva Escuela de las Relaciones Humanas y es quien diseña un nuevo modelo de satisfacción en el trabajo. El objetivo de la Escuela de las Relaciones Humanas, aun cuando se plantea e investiga la satisfacción laboral, sigue siendo la empresa y la productividad. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

El cambio en la satisfacción laboral (actitud) de los trabajadores condicionaba la producción más que los cambios en las condiciones objetivas y físicas del trabajo. La necesidad de ser aceptado y querido por los compañeros era más importante que los incentivos físicos o económicos propuestos por la empresa. Por tanto, había que cuidar los factores psicológicos y sociales del trabajador pues

su repercusión en el desempeño parecía evidente. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

El nuevo modelo de satisfacción en el trabajo incluye, desde ese momento, aspectos y propiedades psicosociales de los trabajadores. Se supera el modelo económico y es sustituido por un modelo social. La satisfacción no puede reducirse a un problema de salario, es preciso considerar más dimensiones de los trabajadores: su rendimiento y el sentido de pertenencia e identidad. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

c. Teoría de las necesidades

Se conoce el papel básico que desempeñan las necesidades en el comportamiento del individuo, así como los múltiples esfuerzos desarrollados por los investigadores para establecer taxonomías y jerarquías de las distintas necesidades del sujeto humano. Basándose en esas investigaciones, los autores indicados a continuación han señalado que lo que determina la satisfacción en el trabajo es precisamente el grado en que este llega a cubrir las necesidades del ser humano. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Se incluyen en este apartado el análisis de aquellas teorías que fundamentan la motivación laboral en la satisfacción de determinadas necesidades del trabajador. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

1. Teoría de la jerarquía de necesidades (1954)

Maslow (1954 - 1975) establece que no son solo las necesidades sociales las responsables de la satisfacción laboral sino toda una gama de necesidades que se organizan y estructuran jerárquicamente. En este sentido Maslow destaca la necesidad de crear un ambiente organizativo tal, que el individuo pueda dar satisfacción a todas sus necesidades. Desde las más básicas y elementales como la comida, ropa, vivienda, hasta las que él sitúa

en el plano más elevado: la necesidad de autorrealización. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

- Necesidades fisiológicas: Son las necesidades relevantes para la supervivencia básica del organismo: alimentos, líquidos, refugio, satisfacción sexual y otras corporales.
- Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: Son las necesidades de estabilidad, protección, necesidad de estructura, orden, ausencia de miedos, u otros.
- Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: Son las necesidades sociales, tales como afecto, cariño, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.
- Necesidades de estima: La satisfacción de la necesidad de autoestima da lugar a sentimientos de auto-confianza, valía, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo. Son factores internos de autoestima el respeto propio, autonomía y logros. Son factores externos de estimación, el estatus reconocimiento y atención.
- Necesidad de auto-realización: Es la necesidad de crecimiento, alcanzar el potencial de cada uno y la auto-satisfacción; el impulso para llegar a ser lo que uno es capaz de ser. El deseo de llegar a ser todo aquello en que uno es capaz de convertirse (Maslow,1973)

2. Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación (1961)

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

- a) Todo individuo tiene ciertos motivos básicos o necesidades.
- b) El hecho de que estos motivos queden o no activados depende de la situación o el medio ambiente percibido por el individuo.
- c) Los cambios del medio ambiente percibido producen cambios en el patrón de la motivación activado.

- d) El patrón de motivación activado, dirigido a satisfacer una necesidad concreta, determina la conducta de la persona.
- e) Las personas tienen siempre cierto grado de estas necesidades, pero rara vez se dan en un mismo individuo con la misma intensidad.

Cada una de estas clases de motivación tiene asociada una forma específica y particular de comportamiento. Las personas motivadas por el logro fijan metas llevadas pero realistas. Su conducta se mueve en aras a la eficacia. Los motivados por necesidades de afiliación están más satisfechos con relaciones cálidas y amistosas, Y los motivados por el poder pretenden cargos de poder e influencia. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

1. **Necesidad de Logro:** La necesidad de éxito en relación con una norma de excelencia asumida. El deseo de hacer las cosas mejor que la mayoría de las personas, el deseo de alcanzar logros superiores a los anteriormente conseguidos es, básicamente, la fuente de satisfacción de todas aquellas personas caracterizadas por la necesidad de Logro. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)
2. **Necesidad de Poder:** Toda preocupación en torno al control de los medios de influir en la persona. Se trata de la necesidad de influir sobre ellos y controlar los medios para poder hacerlo. Hay que distinguir entre la necesidad de poder personal y la necesidad de poder institucional. El poder personal pretende el engrandecimiento y promoción individual del sujeto, mientras que la necesidad de poder institucional tiene como consecuencia y objetivo el engrandecimiento de la organización a la que pertenece y sirve el sujeto. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)
3. **Necesidad de Afiliación:** (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), la preocupación por establecer, mantener o renovar una relación efectiva positiva con otra persona. Munduate (1984) recoge una serie de

investigaciones en las que se demuestra claramente como las personas de elevada necesidad de afiliación se caracterizan fundamentalmente por:

- a. Buscar la aprobación de los demás y escoger según la opinión de estos y no a unos estímulos en su labor de percepción.
- b. Tienden a que sus iguales consideren probable su triunfo en la vida, por lo que buscan el reconocimiento público de sus éxitos.
- c. La necesidad de afiliación resulta activada con mayor intensidad en circunstancias que impliquen cierto grado de ansiedad para las personas que se hallan sometidas a ella. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Teorías y modelos basados en el Proceso

Estas teorías consideran la situación en su conjunto: características personales, sistemas de administración, características objetivas del trabajo, relaciones de grupo, experiencias anteriores, así como los procesos que van surgiendo de su interacción y que inciden en el proceso motivacional. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Los modelos presentados son:

1. Teorías de las expectativas, Vroom (1964)

La teoría de las expectativas ha sido formulada por Vroom en 1964 como fundamento determinante de la satisfacción y de la conducta en el trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Parte del hecho de que la satisfacción de la conducta humana y de la conducta laboral depende de la posibilidad subjetiva de que un determinado comportamiento conduzca a unos determinados resultados previamente esperados y del valor de dichos resultados para el sujeto. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

El hombre ante cualquier conducta tiene unas determinadas expectativas en relación a los resultados que se asocian. En consecuencia, selecciona, de entre los diversos comportamientos posibles, aquellos cuyos resultados, en función de las expectativas, le proporcionan el máximo de satisfacción. (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010).

Vroom propone su teoría sobre la satisfacción laboral basada en tres conceptos básicos, que son: expectativa, valencia e instrumentalidad. (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010).

- a) Concepto de expectativa: la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado. Es decir, se denomina expectativa a la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo, se alcanza un nivel de ejecución. El valor de expectativa dependerá, por tanto, de la certeza del individuo de que al ejercer determinado nivel conseguirá un determinado nivel de ejecución. (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010).
- b) Concepto de valencia: las orientaciones de una persona hacia determinados resultados. Es decir, será el valor subjetivo de la recompensa y expresará la fuerza de la atracción individual hacia un determinado resultado. (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010).
- c) Concepto de instrumentalidad: La percepción del trabajador de que ciertos resultados le llevarán a la obtención de otros resultados. (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010).

2. Teoría de la Equidad, Adams (1963-1965)

Esta teoría de satisfacción en el trabajo enfatiza prioritariamente el proceso de comparación social efectuado por los trabajadores como fuente principal de su satisfacción o insatisfacción. Se base en las relaciones de intercambio y de justicia o equidad que conllevan dichas relaciones. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

John Stacy Adams, fue quien con mayor rigor precisión y amplitud ha descrito la teoría que denominamos la equidad. Para Adams (1963) el sujeto estará satisfecho si en su proceso de comparación social percibe equidad. En cambio, sentirá insatisfacción cuando la percepción vivenciada por el trabajador es de injusticia y de inequidad. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Adams postula una teoría basada en la equidad o la igualdad, según la cual, se cuestiona que sean variables determinadas (por ejemplo, hechos, factores y otros) las que en sí mismas motiven, Por el contrario, sería el juicio que el sujeto realiza comprando su trabajo y beneficio con el de otros similares a él, el que influyen en la satisfacción (motivación). Tal planteamiento es importante ya que quizás objetivamente ni exista la injusticia, la desigualdad, pero es fundamental la percepción que el sujeto realiza de esa expectativa. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Se centra en el proceso de comparación social. Solo se experimenta equidad o inequidad su existe ocasión de compararse con los demás y se percibe que la relación entre contribuciones y resultados, coincide o no con la relación de otras u otras personas. Fruto de esta comparación no solo entre individuos, sino también colectivos, resulta la sensación de equidad o inequidad, de justicia o injusticia. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

(Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), según ese enfoque la percepción de la desigualdad podría ser utilizada como estímulo para que el sujeto modifique su actuación. Para establecer este juicio hay que tener en cuenta lo siguiente:

- Las contribuciones que el sujeto aporta al trabajo: formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, tiempo de dedicación, tareas realizadas y otros.
- Los resultados, las ventajas o beneficios que la persona obtiene del trabajo: salario, reconocimiento, responsabilidad, relaciones sociales, promoción, prestigio, y otros.

3. Teoría del ajuste en el trabajo (1964, 1968, 1984, 19994)

La teoría del ajuste en el trabajo, ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría es centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

El grado de ajuste entre las personas y su ambiente está en función de dos tipos de correspondencia. En primer lugar, el grado en que las personas poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, lo que podríamos denominar el resultado satisfactorio desde el punto de vista laboral. En segundo lugar, el grado en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. Como se puede observar, en este caso, la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores sino del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Dawis (1994) señala que en la teoría hay variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010). Las variables independientes serían:

- Las destrezas y habilidades personales.
- Las destrezas y habilidades requeridas por la posición dada.
- La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
- Las necesidades y valores de la persona.

- Los refuerzos ocupacionales.
- La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Dawis y Lofquist desarrollan las siguientes proposiciones:

- El ajuste de un individuo en el trabajo viene determinado por la concurrencia de los niveles de los resultados satisfactorios y la satisfacción laboral de la persona.
- Los resultados satisfactorios vienen determinados por la correspondencia entre las habilidades requeridas por el trabajo y las habilidades individuales, lo que implica la correspondencia entre el sistema de recompensas y las necesidades de la persona.
- La satisfacción laboral resulta de la correspondencia entre las necesidades personales y el sistema de recompensas del trabajo, lo cual implica la correspondencia entre habilidades requeridas y habilidades poseídas.
- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las habilidades requeridas están moduladas por la satisfacción laboral.
- Las relaciones entre la satisfacción laboral y las necesidades reforzadas están moduladas por los resultados satisfactorios.
- Niveles inadecuados tanto de satisfacción como de resultados satisfactorios pueden dar lugar a una reducción de la antigüedad del empleado, bien porque se produzca el despido, bien porque el empleado abandone la organización.

Esta teoría sitúa la satisfacción laboral, o la ausencia de esta, como resultado de una discrepancia a nivel individual entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

4. Teorías Situacionales

El grupo de referencia tiene una influencia importante en la vida laboral, puesto que, si está de acuerdo con las condiciones laborales de la persona que lo tiene como tal, esta se mostrara satisfecha. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

a. Teoría del grupo de referencia (1966, 1978)

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), el balance que realiza la persona para determinar la satisfacción laboral tiene como punto de referencia el punto de vista y las características de su grupo o categoría socioeconómica. La idea central es que el individuo tiende las características de su situación laboral en términos de su marco de referencia. De este modo, la satisfacción laboral esta positivamente relacionada con el grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evaluación del mundo y, para su definición de la realidad social (Korman, 1978)

Korman, 1978), propone como elemento principal de la satisfacción laboral al grupo de referencia, que puede ser uno en concreto o el entorno social en general: todo depende de dónde ponga el punto de mira la persona que comprara. Según este marco, el ajuste del puesto de trabajo ocupado según los criterios de un grupo de referencia va a determinar la satisfacción que un individuo experimenta en su puesto de trabajo. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

b. Modelo del procesamiento de la información social (1977)

(Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), el modelo de procesamiento de la información social fue desarrollado por Salancik y Pfeffer (1978) partiendo de un trabajo anterior (Salancik y Pfeffer, 1977) en el que analizan las deficiencias de los modelos de satisfacción de necesidades existentes para explicar las actitudes laborales de los trabajadores y, fundamentalmente, la

satisfacción laboral. Por otro lado, indican que desde esas aproximaciones se destacan los factores disposicionales de individuo para explicar la conducta, en detrimento de los factores situacionales.

Salancik y Pfeffer (1978) defienden que los individuos forman sus actitudes a partir de la información disponible en un determinado momento proveniente de su contexto social. Ellos dicen que el contexto social en primer lugar, proporciona una construcción directa del significado a través de guías para creencias, actitudes y necesidades socialmente aceptables y razones aceptables para la acción. En segundo lugar, la atención del individuo centra la atención del individuo sobre cierta información, haciéndola más saliente, relevante y finalmente, proporciona expectativas relativas a la conducta individual y a las consecuencias lógicas de esa conducta. Señalan además la mayor eficacia de modelo situacional a la hora de interpretar las actitudes y en concreto la satisfacción laboral en relación con el modelo alternativo de la satisfacción de necesidades. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

5. Modelo de una perspectiva dinámica (1974, 1991)

En (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010), el modelo dinámico de la satisfacción laboral fue elaborado por Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975). Este modelo se centra en la importancia que para la investigación en la psicología del trabajo y de las organizaciones tiene la consideración de las diferentes formas que puede adoptar la satisfacción laboral y la calidad de la misma. En esta línea Büssing (1991) señala que este modelo supone una concepción dinámica de la satisfacción laboral, tanto a nivel conceptual como a nivel de investigación. El autor señala que, desde esa perspectiva, los anteriores modelos son considerados como estáticos y representar un punto de vista insuficiente del fenómeno, donde priman los aspectos cualitativos de la misma. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010)

Según Büssing (1991), la satisfacción laboral es el resultado de un proceso de mayor complejidad que el mostrado por las teorías tradicionales de carácter estático. La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010)

Acercarse al fenómeno de la satisfacción laboral desde la perspectiva dinámica, proporciona una visión mucha más amplia del mismo. El proceso de interrelación entre las condiciones del entorno, las aspiraciones y expectativas del sujeto y las estrategias de afrontamiento que utiliza ante esas situaciones proporciona una visión más elaborada de la dinámica de la satisfacción laboral. (Chiang, Martìn, & Nuñez, 2010)

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la motivación y la contribución al trabajo en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”

Establecer la relación que existe entre la motivación y los resultados del trabajo, en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”

Establecer la relación que existe entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”

Establecer la relación que existe entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”

1.4. Hipótesis

Señalar las respuestas a priori de los objetivos de la investigación. Recuerda que las hipótesis aplican para trabajos de corte cuantitativo de estrategia manipulativa o asociativa.

1.4.1. Hipótesis general

Hi. Existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”

H0. No existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Tipo de investigación: Práctica. ya que se tuvo como propósitos buscar algunas soluciones al problema de motivación y satisfacción dentro de la organización educativa y con ello proponer alternativas de solución en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Behar (2008, p. 19) manifiesta que esta investigación, La investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas.

Nivel Correlacional: Tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos.

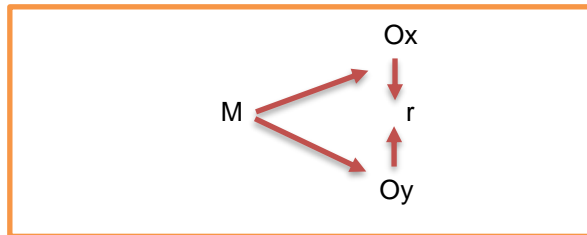
El tipo de Diseño de Investigación del presente trabajo de investigación es:

No Experimental: Porque la investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables o unidades de análisis de los hechos. Lo que hacemos en esta investigación, es observar un fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo.

Transeccional o Transversal: Porque se ocupa de recolectar datos referidos a un solo momento, en un tiempo único.

2.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación utilizado es: No Experimental, correlacional de corte Transversal
Esquema de Investigación.



Donde:

M: Muestra.

O: Observación de las variables.

R: Relación

2.3. Variables de Estudio

Independiente: Motivación

Dependiente: Satisfacción Laboral

2.4. Población y muestra

Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Se procede a delimitar la población que va a ser estudiada sobre la cual se pretende generalizar los resultados una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, (Hernández, 2010).

La población está constituida por los 30 colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población, (Hernández, 2010).

Para la presente investigación se utilizó una muestra no probabilística, ya que a elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o grupo de investigadores y obedecen a las características de la investigación, (Hernández, 2010).

La muestra está constituida por 30 colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños.

El investigador ha decidido tomar como muestra censal a los 30 trabajadores ya que el número era necesario y esencial para los fines de la investigación.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En lo que se refiere al instrumento de recolección de datos Finol & Camacho (2008, p. 76), lo define como la herramienta utilizada por el sujeto investigador para recabar información acerca del hecho, evento o fenómeno que investiga.

Técnica usada en la encuesta

Le encuesta es una técnica de recogida de información proporcionada verbalmente o por escrito mediante un cuestionario estructurado. “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217).

Instrumento aplicado el Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de investigación, que se compone de preguntas escritas que el investigador aplica a las personas con el fin de obtener la información empírica útil para determinar los valores o respuestas de las variables en estudio, (López, 2014).

Escala De Likert

Es una escala fijada estructuralmente por dos extremos recorriendo un continuo dese favorable hasta desfavorable con un punto medio neutral para cada afirmación. Esta escala es un instrumento estructurado, de recolección de datos primarios utilizado para medir variables en un nivel de medición ordinal a través de un conjunto organizado de ítems, llamados también sentencias, juicios o reactivos, relativos a la variable que se quiere medir, (Revista de Ciencias Sociales, 2005).

Como instrumento, en la presente investigación se utilizó un cuestionario con escala de Likert que se aplicará a la muestra censal (30 trabajadores), el cual abarca las dos variables de estudio, veinte preguntas de motivación y 17 de satisfacción laboral.

Validez y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo y objeto produce resultados iguales. Se refiere al grado en que el instrumento realmente mide la variable que se pretende medir, (Hernández, 2010).

Con relación al instrumento se establece que es instrumento confiable, ya que se precisa que la Motivación presenta una confiabilidad de 0.951 y la satisfacción laboral una confiabilidad de 0.932 mediante el cálculo del Alfa de Cronbach que se realizó en el programa SPSS (Ver Anexos). Por lo tanto, el instrumento de la investigación es confiable y puede ser aplicado a la muestra.

La validez del instrumento se llevó a cabo por destacados profesionales quienes como expertos realizaron una detallada revisión, teniendo en cuenta criterios de evaluación como congruencia de ítems, amplitud de contenido, claridad y precisión, pertenecía y parámetros como deficiente, aceptable, bueno y excelente, concluyeron en que el instrumento utilizado para la presente investigación es aplicable (Ver anexos).

2.6. Procedimiento

Se hizo uso del programa SPSS para el análisis de datos e información, la cual permite crear tablas y figuras, además de tener el apoyo de la estadística inferencial y descriptiva.

El nivel de significancia a trabajar es del 95% con una probabilidad de error de 5%.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018

Tabla 4.

Correlación entre motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

		Motivación	Satisfacción laboral
Motivación	Correlación de		
		1	,512(**)
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Satisfacción laboral	Correlación de		
		,512(**)	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

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

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables donde ($r = 0.512$) donde presento una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.004) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en

los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Tabla 5

Motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Satisfacción laboral	Motivación										Total	
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	4	13.3%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	23.3%
De acuerdo	5	16.7%	5	16.7%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	11	36.7%
No estoy seguro	3	10.0%	3	10.0%	0	0.0%	1	3.3%	5	16.7%	12	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	12	40.0%	11	36.7%	1	3.3%	1	3.3%	5	16.7%	30	100.0%

Nota: Elaboración propia.

De los 30 colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018, el 23.3% de los colaboradores opinaron estar muy de acuerdo con la satisfacción laboral en el área. De ellos el 13.3% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación en la I.E. y un 10% opinaron estar de acuerdo con la motivación en la I.E.

De los 30 colaboradores de la I.E., 36.7% de los colaboradores Institución Educativa, estar de acuerdo con la satisfacción laboral. De ellos el 16.7% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación, el 16.7% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la motivación y el 3.3% de los trabajadores opinaron no estar seguro con la motivación en la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Mientras que el 40% de los colaboradores opinaron no estar seguros acerca de la satisfacción laboral en la I.E. De ellos el 16.7% de los colaboradores opinaron que están totalmente en desacuerdo con la motivación y el 3.3% de los colaboradores opinaron estar en desacuerdo con la motivación en la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Con todo lo anterior, se puede señalar que los colaboradores de la Institución educativa en un porcentaje importante señalan que estar satisfechos laboralmente, sin embargo, precisan que la motivación se podría mejorar en algunos aspectos como otorgar incentivos trimestralmente en la institución, o tener reuniones de confraternidad como cumpleaños o festividades de la Institución o de la localidad para consolidar lazos de amistad, permisos para llevar estudios de perfeccionamiento, maestrías.

Objetivo específico: Establecer la relación que existe entre la motivación y la contribución al trabajo de colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Tabla 6.

Correlación entre Motivación y la contribución al trabajo colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018

		Motivación	Contribución al Trabajo
Motivación	Correlación de	1	,445(**)
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,014
	N	30	30
Contribución al Trabajo	Correlación de	,445(**)	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,014	

N

30

30

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

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.445$) donde presento una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.014) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existe relación entre la motivación y la contribución al trabajo de colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Tabla 7

Motivación y la contribución al trabajo colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018

Contribución al Trabajo	Motivación											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	6	20.0%	5	16.7%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	12	40.0%
De acuerdo	3	10.0%	2	6.7%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	6	20.0%
No estoy seguro	3	10.0%	4	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	5	16.7%	12	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	12	40.0%	11	36.7%	1	3.3%	1	3.3%	5	16.7%	30	100.0%

Nota: Elaboración propia.

De los 30 colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, el 40% los trabajadores opinaron estar muy de acuerdo con la contribución al trabajo, de ellos el 20% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación, el 16.7% opinaron estar de acuerdo con la motivación y el 3.3% opinaron no estar seguro sobre la motivación en la I.E.

De los 30 colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, el 20% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con la contribución al trabajo en la I.E. de ellos el 10% opinaron estar de acuerdo con la motivación, el 6.7% opinaron estar de acuerdo con la motivación y el 3.3% opinaron estar en desacuerdo sobre la motivación en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Mientras que el 40% de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, opinaron no estar seguros con la contribución al trabajo, de ellos el 10% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación, el 13.3% estar de acuerdo con la motivación y el 16.7% estar totalmente en desacuerdo con la motivación en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Así mismo, se puede precisar que los colaboradores de la Institución educativa están de acuerdo con la contribución en el trabajo dentro de la institución, siempre y cuando el trabajo sea de manera cooperativa y en equipo.

Objetivo específico: Establecer la relación que existe entre la motivación y los resultados del trabajo de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Tabla 8.

Correlación entre Motivación y los resultados del trabajo de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

		Motivación	Resultados del Trabajo
Motivación	Correlación de Pearson	1	,433(**)

	Sig. (bilateral)		,017
	N	30	30
Resultados	Correlación de		
		,433(**)	1
Del Trabajo	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	30	30

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

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.433$) donde presento una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.017) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existe relación entre la motivación y los resultados del trabajo de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Tabla 9

Motivación y los resultados del trabajo de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Resultados del trabajo	Motivación											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	5	16.7%	5	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	33.3%
De acuerdo	2	6.7%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%
No estoy seguro	5	16.7%	4	13.3%	1	3.3%	1	3.3%	5	16.7%	16	53.3%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	12	40.0%	11	36.7%	1	3.3%	1	3.3%	5	16.7%	30	100.0%

Nota: Elaboración propia.

De los 30 los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018, el 33.3% opinaron estar muy de acuerdo con los resultados del trabajo, de ellos el 16.7% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación, y el 16.7% opinaron estar de acuerdo con la motivación.

De los 30 colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018, el 13.3 de los colaboradores, opinaron estar de acuerdo con los resultados del trabajo en la I.E., de ellos el 6.7% de los colaboradores opinaron estar muy de acuerdo con la motivación y el 6.7% opinaron estar de acuerdo con la motivación en la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Mientras que el 53.3% de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018 opinaron no estar seguros con los resultados del trabajo, de ellos el 16.7% de los colaboradores opinaron estar muy de acuerdo con la motivación, el 13.3% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la motivación, el 3.3% de los trabajadores opinaron no estar seguros con la motivación en la I.E., el 3.3% de los colaboradores opinaron estar en desacuerdo con la motivación en la I.E. y el 16.7% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la motivación en la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Referente a los resultados de trabajo se puede indicar que, si bien es cierto los porcentajes indican que no hay mucha seguridad sobre los resultados de las tareas asignadas, en lo que se a evidenciado in situ es que algunos logran realizar eficientemente sus tareas y otros lo hacen por cumplir o lo dejan incompletas.

Objetivo específico: Establecer la relación que existe entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, 2018.

Tabla 10.

Correlación entre Factores higiénicos y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

	Factores Higiénicos	Satisfacción laboral
--	------------------------	-------------------------

“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SECUNDARIA DE JORNADA
ESCOLAR COMPLETA “CHANCAY BAÑOS, 2018”

Factores		Correlación de	
		1	,384(**)
Higiénicos	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,036
	N	30	30
Satisfacción laboral	Correlación de	,384(**)	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	30	30

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

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.384$) donde presento una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.036) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existe relación entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Tabla 11

Factores higiénicos y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Satisfacción laboral	Factores Higiénicos											
	Muy de acuerdo		De acuerdo		No estoy seguro		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	3	10.0%	3	10.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	7	23.3%
De acuerdo	5	16.7%	3	10.0%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	36.7%
No estoy seguro	4	13.3%	2	6.7%	1	3.3%	0	0.0%	5	16.7%	12	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	12	40.0%	8	26.7%	5	16.7%	0	0.0%	5	16.7%	30	100.0%

Nota: Elaboración propia.

De los 30 los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018, el 23.3% de los colaboradores opinaron que están muy de acuerdo con la satisfacción laboral en la I.E., de ellos el 10% de los colaboradores estar de muy de acuerdo con los factores higiénicos, el 10% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con los factores higiénicos y el 3.3% de los colaboradores opinaron no estar seguros con los factores higiénicos en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

De los 30 los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, el 36.7% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 16.7% de los colaboradores opinaron estar muy de acuerdo con los factores higiénicos, el 10% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo con los factores higiénicos y el 10% de los colaboradores opinaron no estar seguros con los factores higiénicos en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Mientras que el 40% de los colaboradores opinaron no estar seguros con la satisfacción laboral en La I.E., de ellos el 13.3% de los colaboradores opinaron estar totalmente de acuerdo con los factores higiénicos, el 6.7% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con los factores higiénicos y el 3.3% de los colaboradores opinaron no estar seguros con los factores higiénicos en los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Objetivo específico: Establecer la relación que existen entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Tabla 12.

Correlación entre Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

		Motivación en el trabajo	Satisfacción laboral
Factores	Correlación de	1	,709(**)
Motivacionales	Pearson		,000
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción	Correlación de	,709(**)	1
laboral	Pearson		,000
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

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

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística correlación R de Pearson para variables ordinales donde ($r = 0.709$) donde presento una correlación positiva, además la significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existe relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Tabla 13

Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Satisfacción laboral	Factores Motivacionales					Total
	Muy de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	

	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	6	20.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	23.3%
De acuerdo	4	13.3%	4	13.3%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	36.7%
No estoy seguro	0	0.0%	4	13.3%	8	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	12	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	10	33.3%	9	30.0%	11	36.7%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%

Nota: Elaboración propia.

De los 30 los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, el 23% de los colaboradores, opinaron estar muy de acuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 20% de los colaboradores opinaron estar muy de acuerdo con los factores motivaciones y el 3.3% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con los factores motivacionales los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

De los 30 los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, el 36.7% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 13.3% de los colaboradores opinaron estar muy de acuerdo con los factores motivacionales, el 13.3% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con los factores motivacionales y el 10% de los colaboradores opinaron no estar seguro con los factores motivacionales en los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Mientras que el 40% de los colaboradores opinaron no estar seguro con la satisfacción laboral, de ellos el 13.3% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con los factores motivacionales y el 26.7% no estar seguro con los factores motivacionales en los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Finalmente, los colaboradores de la Institución en referente a los factores motivacionales indican que no están seguros de la efectividad de los que se practican o en todo caso se deben mejorar las estrategias que se están usando.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Las opiniones a tener en cuenta para la discusión son de Massella (2018), en la tesis, "Correlación Entre Motivación Y Satisfacción Laborales En Un Grupo De Colaboradores Que Trabajan Por Contratos Indefinidos Y Temporales En Una Empresa De Guatemala.", expresa que la investigación es de tipo cuantitativo correlacional y tuvo como objetivo determinar si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y otros con plazas temporales en una empresa de Guatemala. De acuerdo a los resultados, se estableció que existe una correlación positiva alta estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral. Por lo mencionado anteriormente, se concluye que, entre más motivados, más satisfechos se encuentran los colaboradores de la empresa. Finalmente se recomendó aplicar anualmente o en el tiempo que se considere necesario acorde a la necesidad de la empresa, estudios específicos o cuestionarios que evalúen el grado de motivación y satisfacción laborales, para conocer cómo se encuentran estos aspectos haciendo una comparación para determinar si han existido mejoras o bien si hay áreas de oportunidad para establecer las estrategias necesarias, con la cual se coincide totalmente.

Parcialmente por los tipos de indicadores coincidimos con lo indicado por Alfonso (2017), a nivel internacional en la tesis, Motivación Y Satisfacción Laboral En La Empresa “Joe Banana” De La Ciudad De La Paz, establece que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz”, porcentualmente el nivel de motivación es mayor al nivel de satisfacción, debido a los elementos encontrados en la investigación. Es decir, que la variable motivación, así como la variable satisfacción laboral se relacionan en cuanto a los factores

intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobre ponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad).

De acuerdo totalmente con los resultados encontrados en Castillejo y Huacac, (2018, Motivación y satisfacción laboral en docentes de Colegios Nacionales en la zona centro norte de Lima Metropolitana, Determinaron como objetivo de la investigación fue identificar cómo se expresa la motivación y satisfacción laboral en docentes de colegios nacionales de la zona centro norte de Lima Metropolitana. Así mismo, se concluyó, que la motivación en docentes se encuentra principalmente vinculada con la percepción de logros en los estudiantes, de tal modo que, a mayor percepción de alcance de los logros de los estudiantes, los docentes presentan una mayor motivación.

Así mismo, parcialmente asumimos lo indicado por Flores (2018) en la tesis, Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas, indica que la tesis investiga la relación existente entre las variables Motivación en el trabajo y Satisfacción laboral en las Instituciones Educativas Públicas “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima. Los hallazgos evidenciaron la existencia de correlaciones moderadas directas y estadísticamente significativas ($p < 0,05$) entre Motivación en el Trabajo y Satisfacción Laboral, así como entre las dimensiones Motivación intrínseca y Motivación identificada con la Satisfacción laboral; correlaciones moderadas inversas y significativas entre Motivación extrínseca y Motivación introyectada con la Satisfacción laboral; y una correlación baja inversa entre Motivación y Satisfacción laboral del profesorado.

Por su parte, Aduato (2016), a través de la investigación, Motivación Laboral de Docentes de Educación Secundaria de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Pichanaqui, concluyo en que, el cuestionario que mide la motivación laboral de los docentes del nivel secundario de las instituciones educativas estatales del distrito de Pichanaqui se encuentran en el nivel medio de motivación laboral ($Ma = 72,11$). Así mismo, se verificó que del 100% (287) de docentes encuestados de la

muestra total, el 0% (0) posee un nivel bajo de motivación laboral; el 55,4% (159) un nivel medio y el 44,6% (128) un nivel alto. Por otro lado, determinaron que existe diferencia significativa entre la motivación laboral según la variable condición laboral X^2 calculada (9,81185907) es mayor que la X^2 de tabla (5,99), a un nivel de confianza del 95% de acierto o 5% de margen de error, resultados que ayudan a reforzar lo que nuestra investigación encontró.

Finalmente, Reyes, (2017) en la tesis denominada “Motivación y satisfacción laboral en el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura”, con un diseño de investigación descriptivo correlacional, con una muestra de 60 administrativos, concluyó que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura. El personal presenta un nivel de motivación y satisfacción alta. En (Reyes, 2017) existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral el personal administrativo del cuartel Isaac Rodríguez de Piura. Además, existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral del personal administrativo, con la cual apoyamos en su totalidad para poder sustentar la investigación realizada.

En relación a las variables de estudio, se indica que se analizaron detalladamente las variables motivación y satisfacción laboral cada uno de ellos con sus respectivas dimensiones e indicadores, para determinar la relación entre las variables de estudio que se llevó a cabo en los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018, los resultados obtenidos, al discutirlos con otras investigaciones indican lo siguiente:

De los 30 los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, el 23.3% de los colaboradores opinaron estar muy de acuerdo con la satisfacción laboral. De ellos el 13.3% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación y un 10% opinaron estar de acuerdo con la motivación los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

De los 30 los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, 36.7% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la satisfacción

laboral. De ellos el 16.7% opinaron estar muy de acuerdo con la motivación, el 16.7% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la motivación y el 3.3% de los trabajadores opinaron no estar seguro con la motivación los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

Mientras que el 40% de los colaboradores opinaron no estar seguros acerca de la satisfacción laboral en el I.E. De ellos el 16.7% de los colaboradores opinaron que están totalmente en desacuerdo con la motivación y el 3.3% de los trabajadores opinaron estar en desacuerdo con la motivación en los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.

4.2 Conclusiones

- Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.
- Existe relación entre a motivación y la contribución al trabajo de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.
- Existe relación entre la motivación y los resultados del trabajo de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.
- Existe relación entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.
- Existe relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que el administrador de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, debe planificar acciones que permitan acercarlos más a sus colaboradores, a través de la mejora de la comunicación que permitan establecer canales de escucha para satisfacer el descontento que presentan los trabajadores con su actual salario.
- ✓ El director debe planificar y ejecutar planes periódicos que permitan la capacitación constante de los colaboradores que permita reconocer en ellos sus mejores habilidades para el desempeño de sus tareas.
- ✓ Las Autoridades Educativas deben trabajar en el establecimiento de un plan de reconocimientos a través de diversas estrategias que permitan a los supervisores premiar el esfuerzo y dedicación de sus colaboradores.
- ✓ Se recomienda que los supervisores del se involucren más en el crecimiento laboral de sus colaboradores, dentro de la Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, proponiéndolos y manteniéndolos capacitados para poder postular a cualquier oportunidad de ascenso.

REFERENCIAS

Alcalde, M. (2018). Obtenido de:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1958/TESIS%20-%20CPC.%20MAYRA%20YAQUELINE%20ALCALDE%20MARTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bazán, K. (2017). Obtenido de:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/398/18.%20TESIS%20MBA%20-%20LORENA%20BAZAN%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bejarano, B. (2017). Obtenido de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25802/1/02%20GTH.pdf>

Calderon, J. (2015). Obtenido de:

<http://benem-mt.iii.com/iii/cpro/DigitalItemPdfViewerPage.external?id=4527520646099640&itemId=1003602&lang=spi&file=%2Fiii%2Fpro%2Fapp%3Fid%3D4527520646099640%26itemId%3D1003602%26lang%3Dspi%26nopassword%3Dtrue%26service%3Dblob%26suite%3Ddef#locale=spi&g>

Castillejos, J. (2018). Obtenido de:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1967/La%20motivaci%C3%B3n%20y%20su%20influencia%20en%20el%20nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20del%20Complej.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). *Google Books*. Obtenido de:

https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA171&dq=teor%C3%ADas+de+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjEsbGVvobcAhUJy1kKHfvgDeQQ6AEINjAD#v=onepage&q=teor%C3%ADas%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Flores, G. (2014). Obtenido de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4085/1/10675.pdf>

Finol, M; Camacho H. (2008). *El proceso de investigación científica* [Libro en Línea] Pampedia. Disponible en: [www. Books.google.com](http://www.Books.google.com) [Consulta: 2016, Febrero 06]

García, M., Ibañez, J., & Alvira, F. (1986). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial S.A. Obtenido de: <http://alumnipuce.edu.ec/web/wp-content/uploads/2014/10/Garc%C3%ADa-et-al-El->

[an%C3%A1lisis-de-la-realidad-social-m%C3%A9todos-y-t%C3%A9cnicas-de-la-investigaci%C3%B3n.pdf](#)

Gestión. (2014). Obtenido de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Interamerican Editores S.A. de CV.

López, O. (2014). *Métodos, Técnicas e Instrumento de Investigación*. Chiclayo: Universidad César Vallejo:

Montoya, P., & Bello, N. (2017). Obtenido de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Montoya, P., & Bello, N. (2017). Obtenido de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Revista de Ciencias Sociales. (2005). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011311.pdf>

Reyes, Y. (2017). Obtenido de:
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1382/TM%20AD-Ad%203211%20R1%20-%20Reyes%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reza, H. (2012). *Modelo teórico basado en la motivación, liderazgo y gestión de equipos de trabajo, para el logro de los objetivos institucionales. Caso de estudio Sub dirección comercial de una empresa de telecomunicaciones*, México: Instituto Politécnico Nacional, tesis maestría: recuperado de:<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/11833/Hector%20Alonso%20Reza%20Tapia.pdf?sequence=1>

Ríos, R. (2017). Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D. (1996). *Administración*. (Sexta Edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. }

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCRETA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
MOTIVACIÓN	Es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo (Chiavenato, 2007)	El desarrollo de las dimensiones de la variable motivación se llevarán a cabo a través de un cuestionario realizado a los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, considerando los siguientes niveles: Muy de acuerdo, de acuerdo, no estoy seguro, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.	D1: Factores Higiénicos	I1: Condiciones físicas y ambientales I2: Salario I3: Beneficios I4: Supervisión I5: Relación con los directivos I6: Relación con los demás trabajadores I7: Reglamentos internos I8: Oportunidades existentes	Cuestionario
			D2: Factores Motivaciones	I1: Tareas asignadas I2: Crecimiento profesional	
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es un “estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010)	El desarrollo de las dimensiones de la variable satisfacción laboral se llevarán a cabo a través de un cuestionario realizado a los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”, considerando los siguientes niveles: Muy de acuerdo, de acuerdo, no estoy seguro, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.	D1: Contribución al trabajo	I1: Formación y capacidad I2: Experiencia en el trabajo I3: Nivel del esfuerzo y dedicación al trabajo I5: Tareas realizadas	Cuestionario
			D2: Resultados del trabajo	I1: Salario I2: Reconocimiento I3: Responsabilidad en el trabajo I4: Relaciones sociales I5: Prestigio	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de Consistencia.

1.1. Matriz de consistencia.

Matriz de consistencia				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	
¿Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018?	Objetivo general	Hi. Existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”	Variable 1: Motivación	
	Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la motivación y la contribución al trabajo en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” Establecer la relación que existe entre la motivación y los resultados del trabajo, en los colaboradores de la Institución Educativa	H0. No existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”	Dimensiones	Indicadores
			D1: Factores Higiénicos	I1: Condiciones físicas y ambientales
				I2: Salario
				I3: Beneficios
				I4: Supervisión
D2: Factores Motivaciones	I5: Relación con los directivos			
	I6: Relación con los demás trabajadores			
D1: Contribución al trabajo	I7: Reglamentos internos			
	I8: Oportunidades existentes			
			Variable 2: Satisfacción laboral	
			I1: Formación y capacidad	

“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SECUNDARIA DE JORNADA
ESCOLAR COMPLETA “CHANCAY BAÑOS, 2018”

	<p>de Jornada Completa “Chancay Baños”</p> <p>Establecer la relación que existe entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”</p>		<p>I2: Experiencia en el trabajo I3: Nivel del esfuerzo y dedicación al trabajo I5: Tareas realizadas</p>	
		<p>D2: Resultados del trabajo</p>		<p>I1: Salario I2: Reconocimiento I3: Responsabilidad en el trabajo I4: Relaciones sociales I5: Prestigio</p>
		<p>D1: Contribución al trabajo</p>		<p>I1: Formación y capacidad I2: Experiencia en el trabajo I3: Nivel del esfuerzo y dedicación al trabajo I5: Tareas realizadas</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básico Diseño: No experimental Transversal Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional</p>	<p>Población: en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”.</p>	<p>Variable 1: Motivación Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 10 minutos Ámbito de Aplicación: en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” Forma de Administración: individual</p>		<p>Variable 1: Satisfacción laboral Variable 2: Desempeño INFERENCIAL: paquete</p>

	Tipo de muestreo: No probabilístico Tamaño de muestra: 30 en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”	Variable 2: Satisfacción Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Monitoreo: 10 minutos Ámbito de Aplicación: en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños”	estadístico SPSS Correlación de las variables 1 y 2
--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Instrumentos

CUESTIONARIO

LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador:

Como parte de una investigación, se aplica esta encuesta para identificar el nivel de motivación y satisfacción en los colaboradores de la Institución Educativa de Jornada Completa “Chancay Baños” en el año 2018.

Por ello agradeceré responder todas las preguntas con la mayor paciencia posible, señalando la opción con la que más se identifica, según su experiencia.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS INFORMATIVOS

Edad:	a. 20-29 b. 30-39 c. 40-49 d. 50 a más
Sexo:	a. Femenino b. Masculino

VARIABLE MOTIVACIÓN

DIMENSIÓN: FACTORES HIGIÉNICOS

Indicador: Condiciones físicas y ambientales

1. ¿Considera usted que la Institución Educativa cuenta con un ambiente confortable: ordenado y espacioso para la realización de su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera usted que la Institución Educativa cuenta con equipos tecnológicos y suministros de oficina necesarios para su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Salario

3. ¿Considera usted que el salario que percibe corresponde a las expectativas que tiene como colaborador administrativo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que el salario que percibe está acorde a la cantidad de actividades que usted realiza en su trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Beneficios

5. ¿Considera usted que los beneficios que tiene (gratificaciones, seguro social) cumplen con sus expectativas?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera usted que la programación de sus vacaciones se realiza teniendo en cuenta su requerimiento personal?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Supervisión

7. ¿Está usted de acuerdo con la actual forma de supervisión que tiene como colaborador?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

8. ¿La supervisión que usted recibe en su trabajo es adecuada y lo ayuda a mejorar sus actividades diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Relación con los directivos

9. ¿Considera usted que los directivos se preocupan por promover y mantener las buenas relaciones laborales con sus colaboradores?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera usted que los directivos se preocupan por escuchar sus requerimientos y toma acciones al respecto?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Relación con los demás trabajadores

11. ¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es buena y contribuye al buen clima laboral dentro la Institución Educativa?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

12. ¿Considera usted que recibe el apoyo necesario por parte de sus compañeros de trabajo ante cualquier dificultad que se le presenta en su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Reglamentos internos

13. ¿Considera usted que los reglamentos internos establecidos están alineados con el trabajo que usted desempeña?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

14. ¿Considera usted que debería haber aspectos de mejora en los reglamentos internos que le permitan optimizar su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Oportunidades existentes

15. ¿Considera usted que en el área de economía se preocupan por promover y brindar a sus trabajadores oportunidades de ascenso a mediano y largo plazo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

16. ¿Considera usted que sus supervisores en el área de economía se preocupan por brindarle el apoyo necesario ante cualquier posibilidad de ascenso?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

DIMENSIÓN: FACTORES MOTIVACIONALES

Indicador: Tareas asignadas

17. ¿Considera usted que las tareas asignadas corresponden a sus roles y responsabilidades?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

18. ¿Considera usted que las tareas asignadas suman una adecuada carga de trabajo según sus horarios?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Crecimiento profesional

19. ¿Considera usted que como colaboradores tiene oportunidades de crecimiento profesional en la Institución Educativa de Jornada Escolar Completa “Chancay Baños”?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

20. ¿Considera usted que su actual puesto de trabajo le permite adquirir una mayor experiencia como profesional?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SECUNDARIA DE JORNADA
ESCOLAR COMPLETA “CHANCAY BAÑOS, 2018”**

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensión: Contribución al trabajo

Indicador: Formación y capacidad

21. ¿Considera usted que la preparación profesional que tiene le ayuda a cumplir sus objetivos trazados en la realización de su trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

22. ¿Considera usted que cuenta con la capacidad para tomar decisiones ante algún problema que surja en su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Experiencia en el trabajo

23. ¿Considera usted que cuenta con la experiencia suficiente para desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

24. ¿Considera usted que la experiencia en su puesto la ha ayudado a consolidar la eficiencia en su trabajo diario?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Nivel del esfuerzo y dedicación al trabajo

25. ¿Considera usted que le dedica el tiempo y esfuerzo necesario que requieren sus actividades diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

26. ¿Considera usted que las actividades administrativas que realiza requieren de un esfuerzo adicional?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Tareas realizadas

27. ¿Considera usted que realiza con empeño sus tareas diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

28. ¿Considera usted que siente entusiasmo al realizar sus tareas diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Dimensión: Resultados del trabajo

Indicador: Salario

29. ¿Considera usted que el salario que percibe compensa el trabajo que realiza?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

30. ¿Considera usted que el salario que percibe es un incentivo al momento de realizar su trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Reconocimiento

31. ¿Considera usted que el trabajo que realiza en la Institución Educativa es reconocido por sus jefes inmediatos?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

32. ¿Considera usted que ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Responsabilidad en el trabajo

33. ¿Considera usted que las actividades que realiza requieren de una gran responsabilidad?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

34. ¿C

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Relaciones sociales

35. ¿Considera usted que lleva una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

36. ¿Considera usted que tener una buena relación con sus compañeros de trabajo contribuye a la mejor realización de sus actividades diarias?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Indicador: Prestigio

37. ¿Considera usted que su trabajo le brinda prestigio profesional y laboral?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

38. ¿Considera usted que siente orgulloso(a) al hablar con otras personas acerca de trabajo que desempeña?

- Muy de acuerdo De acuerdo No estoy seguro
 En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de Motivación

Análisis del Alfa de Cronbach: Se obtuvo como resultado un 0.951 lo que garantiza la confiabilidad del instrumento Motivación.

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Figura 17: Resumen de procesamiento de Casos

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

Figura 18: Estadísticas de Fiabilidad

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Tabla 6: Estadísticas del total de elemento Motivación.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera usted que la Institución Educativa cuenta con un ambiente confortable: ordenado y espacioso para la realización de su trabajo diario?	39,40	118,800	,676	,949
2. ¿Considera usted que la Institución Educativa cuenta con equipos tecnológicos y suministros de oficina necesarios para su trabajo diario?	39,23	120,254	,758	,948
3. ¿Considera usted que el salario que percibe corresponde a las expectativas que tiene como colaborador?	40,07	118,478	,855	,947
4. ¿Considera usted que el salario que percibe está acorde a la cantidad de actividades que usted realiza en su trabajo?	39,90	115,679	,891	,946
5. ¿Considera usted que los beneficios que tiene (gratificaciones, seguro social) cumplen con sus expectativas?	40,07	117,651	,851	,947
6. ¿Considera usted que la programación de sus vacaciones se realiza teniendo en cuenta su requerimiento personal?	39,80	116,993	,779	,948

7. ¿Está usted de acuerdo con la actual forma de supervisión que tiene como colaborador en la la Institución Educativa?	40,13	117,637	,784	,948
8. ¿La supervisión que usted recibe en su trabajo es adecuada y lo ayuda a mejorar sus actividades diarias?	39,57	116,392	,864	,946
9. ¿Considera usted que los directivos se preocupan por promover y mantener las buenas relaciones laborales con sus trabajadores?	39,83	122,213	,500	,952
10. ¿Considera usted que los directivos se preocupan por escuchar sus requerimientos y toma acciones al respecto?	39,50	117,362	,827	,947
11. ¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es buena y contribuye al buen clima laboral dentro del área?	39,67	115,954	,804	,947
12. ¿Considera usted que recibe el apoyo necesario por parte de sus compañeros de trabajo ante cualquier dificultad que se le presenta en su trabajo diario?	39,43	121,082	,623	,950
13. ¿Considera usted que los reglamentos internos establecidos están alineados con el trabajo que usted desempeña?	39,10	120,576	,760	,948

14. ¿Considera usted que debería haber aspectos de mejora en los reglamentos internos que le permitan optimizar su trabajo diario?	39,60	118,524	,798	,948
15. ¿Considera usted que en la Institución Educativa se preocupan por promover y brindar a sus colaboradores oportunidades de ascenso a mediano y largo plazo?	39,73	118,133	,802	,947
16. ¿Considera usted que sus supervisores en la Institución Educativa se preocupan por brindarle el apoyo necesario ante cualquier posibilidad de ascenso?	39,50	115,914	,918	,946
17. ¿Considera usted que las tareas asignadas corresponden a sus roles y responsabilidades?	39,73	114,823	,906	,946
18. ¿Considera usted que las tareas asignadas suman una adecuada carga de trabajo según sus horarios?	39,93	129,857	,072	,959
19. ¿Considera usted que como colaborador tiene oportunidades de crecimiento profesional la Institución Educativa?	39,43	124,668	,334	,955
20. ¿Considera usted que su actual puesto de trabajo le permite adquirir una mayor experiencia como profesional?	39,93	128,547	,160	,957

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Confiabilidad de Satisfacción Laboral

Análisis del Alfa de Cronbach: Se obtuvo como resultado un 0.932 lo que garantiza la confiabilidad del instrumento Satisfacción Laboral.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Ilustración 19: Resumen de procesamiento de casos

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	18

Figura 20: Estadísticas de Fiabilidad

Fuente: Análisis de datos en SPSS

Tabla 7: Estadísticas de total de elemento Satisfacción laboral

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
21. ¿Considera usted que la preparación profesional que tiene le ayuda a cumplir sus objetivos trazados en la realización de su trabajo?	38,87	86,878	,792	,924

22. ¿Considera usted que cuenta con la capacidad para tomar decisiones ante algún problema que surja en su trabajo diario?	38,70	90,355	,560	,931
23. ¿Considera usted que cuenta con la experiencia suficiente para desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?	38,70	93,528	,500	,931
24. ¿Considera usted que la experiencia en su puesto la ha ayudado a consolidar la eficiencia en su trabajo diario?	38,63	91,482	,717	,927
25. ¿Considera usted que le dedica el tiempo y esfuerzo necesario que requieren sus actividades diarias?	38,83	91,040	,701	,927
26. ¿Considera usted que las actividades administrativas que realiza requieren de un esfuerzo adicional?	39,10	90,162	,728	,926
27. ¿Considera usted que realiza con empeño sus tareas diarias?	38,67	89,126	,795	,925
28. ¿Considera usted que siente entusiasmo al realizar sus tareas diarias?	38,97	87,757	,812	,924
29. ¿Considera usted que el salario que percibe compensa el trabajo que realiza?	38,67	93,540	,442	,933
30. ¿Considera usted que el salario que percibe es un incentivo al momento de realizar su trabajo?	38,83	89,937	,695	,927

“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SECUNDARIA DE JORNADA
ESCOLAR COMPLETA “CHANCAY BAÑOS, 2018”

31. ¿Considera usted que el trabajo que realiza en la Institución Educativa es reconocido por sus jefes inmediatos?	38,97	88,861	,741	,926
32. ¿Considera usted que ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?	38,63	91,482	,630	,928
33. ¿Considera usted que las actividades que realiza requieren de una gran responsabilidad?	38,60	94,386	,499	,931
34. ¿Considera usted que asume con responsabilidad el trabajo que se le asigna?	38,60	93,972	,626	,929
35. ¿Considera usted que lleva una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?	38,77	93,357	,600	,929
36. ¿Considera usted que tener una buena relación con sus compañeros de trabajo contribuye a la mejor realización de sus actividades diarias?	38,90	94,369	,455	,932
37. ¿Considera usted que su trabajo le brinda prestigio profesional y laboral?	38,77	93,771	,494	,931
38. ¿Considera usted que siente orgulloso(a) al hablar con otras personas acerca de trabajo que desempeña?	38,93	90,133	,681	,927