



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE ENERGÍA, MINAS E
HIDROCARBUROS DE LA LIBERTAD AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

HERRERA VÁSQUEZ, EDGAR NOEL

ASESORA:

DRA. CALVANAPÓN ALVA, FLOR ALICIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

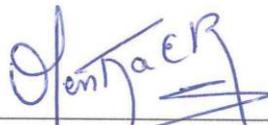
TRUJILLO – PERÚ

2019

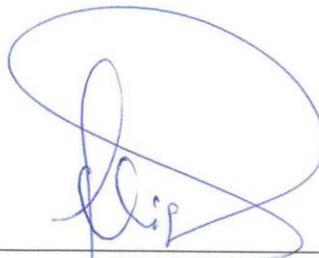
Página del Jurado



Dr. José Guevara Ramírez
Presidente



Dra. Olenka Espinoza Rodríguez
Secretaria



Mg. Francisco Vigo López
Vocal

Dedicatoria

A Dios quien siempre me ha guiado, que ante las dificultades y éxitos no ha dejado de estar a mi lado y me mantiene fuerte e inquebrantable antes las dificultades.

A Mamá Fely, quien en vida ha sabido guiar mi camino y convertirme en un hombre de bien y que siguen viva y a mi lado con todo su legado de buenos consejos y enseñanzas que direccionan mi camino.

A Daysi, quien se ha convertido en el motor de mi vida, mi apoyo contante e inquebrantable, mi apoyo incondicional y el ser que amo en éste mundo.

A mis hijos que son el objetivo de mi superación personal y profesional, los que son parte de mis sueños y expectativas para un futuro con justicia y equidad.

Agradecimiento

Un profundo agradecimiento a los servidores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad por su apoyo al permitirme la recolección de datos.

A mi asesora de tesis Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka por su interés en mi proyecto, apoyo perenne, exigencia continua y motivación constante hacia la investigación

Declaratoria de Autenticidad

Yo Edgar Noel Herrera Vásquez, con DNI 19098390, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Noviembre del 2018.



Edgar Noel Herrera Vásquez

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre la motivación laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad año 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor.

Índice

Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del Problema	34
1.5. Justificación del Estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	35
II. Método	37
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Operacionalización de las variables	39
2.3. Población y muestra	41
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	41
2.5. Métodos de Análisis de Datos	43
2.6. Aspectos éticos	43
III. Resultados	44
IV. Discusión	52
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	59
Referencias	60
Anexos	

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la motivación y su relación en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional la que ha estado conformada por una población de 60 colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad, la técnica aplicada fue la encuesta y los instrumentos, dos cuestionarios, uno para motivación y otro para satisfacción laboral. Los resultados muestran que el 70% de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018, se encuentran en un nivel medio de motivación, y que el 98% de los colaboradores de la misma, se encuentran en un nivel medio de satisfacción laboral. Finalmente se logró probar la hipótesis en donde el valor de significancia ($P=0.006$) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación con un valor de correlación de .649, indicando entonces que existe relación significativa entre la Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad.

Palabras Clave: Motivación intrínseca, regulación, motivación extrínseca, satisfacción, incentivos, condiciones laborales.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship of the motivation and its relationship in the job satisfaction of the employees of the Regional Energy, Mines and Hydrocarbons Management of La Libertad in 2018. The design was non-experimental, transversal and correlational. that has been conformed by a population of 60 employees of the Regional Management of Energy, Mines and Hydrocarbons of La Libertad, the applied technique was the survey and the instruments, two questionnaires, one for motivation and the other for job satisfaction. The results show that 70% of the employees of the Regional Energy, Mines and Hydrocarbons Management of La Libertad in 2018, are at an average level of motivation, and that 98% of the employees of the same, are find a medium level of job satisfaction. Finally, it was possible to test the hypothesis where the value of significance ($P = 0.006$) is less than 5%, so the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted with a correlation value of .649, indicating that there is significant relationship between the Motivation and Labor Satisfaction of the employees of the Regional Management of Energy, Mines and Hydrocarbons of La Libertad.

Key Words: Intrinsic motivation, regulation, extrinsic motivation, satisfaction, incentives, working conditions.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Las Instituciones públicas cuentan con normas establecidas para el fortalecimiento de capacidades y habilidades de los colaboradores orientándose a la administración pública en trámites de mando a través de documentos y prerrogativas escritas para hacer cumplir las disposiciones, lo que ha significado una pérdida de la confianza y lazos institucionales.

Los regímenes laborales en las instituciones del estado han significado siempre un dolor de cabeza ya que no ha sido posible mantener la estabilidad laboral y por el contrario la estabilidad emocional de los trabajadores que tienen que aceptar bajos sueldos y menos beneficios.

Uno de los problemas internos en las instituciones del Estado es la existencia del personal nombrado, contratado y de servicios no personales ya que difieren significativamente de acuerdo a montos y beneficios habiendo significativas diferencias entre el personal estable ya que los sueldos son bajos pero cuentan con pactos colectivos, CAFAE, e incentivos adquiridos durante el tiempo de servicio así como beneficios por parte del Sindicato de trabajadores quien en todo momento entablan reclamos contantes al Estado para sus mejoras laborales e incurriendo algunas de las veces a situaciones que escapan a su competencia y que son meramente administrativas de competencia de funcionarios responsables.

Este tipo de incursión tiene íntima relación con el desconocimiento de muchos de los colaboradores en temas relacionados uso adecuado de los recursos en el estado teniendo la ligera idea que es posible disponer de recursos a decisión política sin tomar en cuenta autorizaciones de índole superior por corresponderles, en tal sentido interpretar que las autoridades no desean mejorar beneficiar a los colaboradores institucionales.

El Gobierno Regional de La Libertad es un órgano autónomo de jurisdicción regional que tiene un conjunto de funciones transferidas por parte de los Ministerios con la finalidad de cumplir con las actividades establecidas.

La Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos depende la Gobernador Regional La Libertad quien establece relaciones de coordinación y fluidez de la información sobre el sector en toda la Región de La Libertad, Este tipo de necesidades deberán ser atendidas de acuerdo a la urgencia y necesidad que exprese la población, pensando en el servicio que se le debe prestar más que en sí debería cancelar o pagar al Gobierno Regional para su atención.

En tal sentido en personal de nuestra Gerencia Regional muestra una desatención a las necesidades de acuerdo a la fluidez y rapidez que deberían ser atendidas con urgencia, justificando su accionar en afirmaciones cómo: Que existen plazos para su atención y que se deberían cumplir por existir responsabilidades administrativas en un futuro, convirtiendo lo urgente para la población en un trámite burocrático y lento para el logro de objetivos de gestión.

La Gerencia Regional cuenta con personal técnico y profesional operativo en las Sub Gerencias de Energía e Hidrocarburos y Sub Gerencia de Minas a los grupos de trabajo más grandes de nuestra Gerencia Regional que suman en número de 60 personas con modalidades contractuales de nombrado, contratado a plazo fijo y contrato por servicios (CAS).

La Institución constantemente está organizando: Capacitaciones, Celebraciones y reconocimiento así como el cumplimiento de compromisos con los trabajadores, reuniones de trabajo y confraternidad según las normas que permite el estado.

El problema en nuestra Gerencia Regional es el ausentismo, falta de motivación e integración laboral, identificación y muestras de insatisfacción de lo que le da la institución por querer mucho más, estas actitudes de algunos que desmotivan a los demás y crean confusión entre los colaboradores que han formado grupos segmentados según afinidades de acuerdo al área de trabajo y afinidad para hacer un paralelo a las actividades propias de nuestra institución ya que en toda celebración institucional se muestra un total ausentismo

liderado por el trabajador nombrado y contratado a plazo fijo y CAS, por lo que a nuestro entender muestra una notoria falta de motivación e insatisfacción laboral.

1.2. Trabajos Previos

Fuentes (2012) en su tesis: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala” de la Universidad Rafael Landívar, llego a las siguientes conclusiones: Los empleados del organismo judicial se encuentran satisfechos porque tienen un agradable entorno laboral y se les brinda la infraestructura y material adecuado para realizar bien sus funciones, ellos reciben beneficios como permisos, compensaciones, prestaciones además de su salario y otros beneficios extras por ser de una institución del Estado. El tener estabilidad laboral y gozar de buenas las relaciones interpersonales repercute en el agrado por las labores realizadas y la antigüedad dentro de la institución más las condiciones generales que se dan hacen que los trabajadores se sientan satisfechos.

Aranda (2015) en su tesis: “Implementación de un plan de Estrategias Motivacionales para potenciar el desempeño laboral del Talento Humano de la empresa Negocios Valdiviezo Saona S.A.C. 2014”, concluye que la ejecución de dicho plan favorece el desempeño laboral del recurso humano de la empresa mencionada. Dentro de los factores que inciden en la motivación están los beneficios sociales y la estabilidad laboral, además de un buen salario, esto hace que los colaboradores se sientan satisfechos, y se realiza un buen trabajo en la empresa. Además, hay factores como el reconocimiento, las relaciones con sus pares y jerárquicos, así como el otorgamiento de materiales y equipos de forma oportuna; de lo contrario el recurso humano se siente insatisfecho, existiendo desmotivación, un bajo nivel de desempeño laboral, cuando la empresa no aplica dichas estrategias.

Sum (2015) en su tesis

Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango,

de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, para obtener el grado de licenciada en psicología industrial, realizó un estudio descriptivo llegando a las siguientes conclusiones: se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades; el desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Gutiérrez (2013) en su tesis

Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones, de la Universidad Católica del Perú, Lima, realizó un estudio descriptivo. Obtuvo las siguientes conclusiones: Identificó que existe una visión estereotipada del trabajador de construcción, asociada a un bajo estatus social. La principal recomendación que se genera de esta investigación sobre el tema de la condición social del obrero de construcción, consiste en erradicar esta errónea manera de calificar al trabajador de construcción; las medidas a tomar sería la realización de charlas informativas en la cual, se exponga a los obreros de construcción la real dimensión del oficio que ejecutan. Se debe poner énfasis en demostrarle de manera efectiva que pertenecen a un exclusivo grupo de los mejores remunerados del sector. Así como indicarles que la fuerza laboral a la cual pertenecen es uno de los principales actores del desarrollo y crecimiento de un país; el cual se ve reflejado en su infraestructura.

Gastañaduy (2013) en su tesis:

Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios, concluye que: Respecto a la correlación positiva observada entre las dimensiones de regulación identificada y motivación intrínseca con las dimensiones de bienestar, tanto

para el caso de voluntarios como remunerados, es posible señalar que estos resultados reafirman lo propuesto por diferentes estudios de motivación y bienestar los cuales consideran que aquellas personas que no encuentran sentido en las actividades que realizan, no van a tener bienestar, mientras que una persona que se compromete con actividades por la propia satisfacción que estas generan, presentarán un mayor nivel de bienestar.

Meneses (2012) en su tesis

Motivación y rendimiento del personal que labora en la gerencia de operaciones de una empresa editorial ubicada en el distrito de Jesús María, de la Universidad César Vallejo de Trujillo, realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y llegó a las siguientes conclusiones: La motivación y rendimiento del personal tienen un nivel medio debido a los beneficios y prestaciones que brinda la empresa; así se demuestra la hipótesis. La editorial brinda los recursos que se necesitan para obtener más productividad, entre estos están las capacitaciones e incentivos.

Martínez (2013) en su tesis

Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013, de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, realizó un estudio descriptivo, concluyendo que la motivación del personal del área de operaciones es bajo en la mayoría de los aspectos observados. Los factores de mayor incidencia positiva son una buena identificación con el trabajo que realizan y la posibilidad de crecimiento profesional, los factores negativos fueron los salarios, la organización del trabajo, la falta de información sobre el desarrollo de su trabajo, el sistema de control y la falta de reconocimiento por el trabajo desarrollado.

Castillo (2014) en su tesis

Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos, de la Universidad Pontificia Católica de Trujillo. Se desarrolló un estudio correlacional de las variables de clima,

motivación y satisfacción laboral, por la que se demostró a través de la herramienta de la estadística descriptiva, que existe relación entre las variables descritas y estas se influyen entre si a través de los indicadores de cada una de ellas. Asimismo distingue que los niveles jerárquicos perciben mejores niveles de motivación y clima laboral que los más bajos, así como también los factores de satisfacción laboral se encuentran más satisfechos en los niveles jerárquicos más altos.

Mendoza (2014) en su tesis:

La motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa Sistemas de las Verapaces de Cobán. A.V. Concluye que, La motivación intrínseca de los colaboradores es baja, ya que no se realizan actividades para su fortalecimiento siendo para ellos importante en su desempeño laboral. Los factores que no han contribuido a la puesta en marcha de una motivación intrínseca son la falta de atención a la necesidad de la autoestima y a la necesidad de autorrealización, debido a que la empresa no le brinda importancia al reconocimiento y al esfuerzo que realiza el colaborador en el desarrollo de su vida laboral.

Chiang, Méndez y Sánchez (2011) publicaron un artículo científico

¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores?: Caso Empresa de Retail, publicado el 23 de enero del año 2011 en Concepción – Chile. El objetivo de esta investigación es medir cómo la satisfacción laboral influye sobre el desempeño de los trabajadores, el diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal, la muestra de estudio lo conformaron cincuenta y tres trabajadores, como instrumento de medición se elaboró un cuestionario con cincuenta y cuatro preguntas, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral. La investigación concluye que las correlaciones entre ambas variables indican que los trabajadores a medida que su orientación al logro aumenta, su satisfacción con las oportunidades de desarrollo disminuye, esto se debe a que, por su bajo nivel de escolaridad, ellos no pueden acceder a un cargo de mayor

responsabilidad y sólo se orientaran a cumplir los objetivos y metas propuestos por la jefatura. Igualmente, a medida que los funcionarios aumentan la satisfacción con el reconocimiento en cuanto a su rendimiento, su orientación al logro disminuirá, porque se sienten conformes con lograr sólo los objetivos y metas propuestos por la jefatura. También se observó que, a medida de que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye, porque si los trabajadores están conformes con el reconocimiento que reciben, no se esfuerzan más con el cliente. (pp. 21, 22, 23 y 26).

Chiang y Ojeda (2011) publicaron un artículo científico

En la revista *Contaduría y Administración* de la Universidad Nacional Autónoma de México: “Relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias libres de Chile”. El objetivo de esta investigación fue analizar las variables: satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estas dos variables. La muestra de estudio lo conforman ciento cincuenta y ocho trabajadores que representan el sesenta por ciento de la población total de doscientos sesenta y cuatro trabajadores de las ferias libres chilenas. Como instrumento de estudio se utilizó un cuestionario de cincuenta y cuatro ítems. Una vez efectuado el análisis de los datos se concluye que, las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben (pp. 39, 41, 55 y 56).

Zelada (2015) en su tesis

Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, de la Universidad Mayor de San Marcos, se propuso identificar el nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones. La investigación fue aplicada, de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La muestra de estudio estuvo representada por 28 trabajadores. Los resultados de la investigación concluyeron que, el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) en su tesis

Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades de Lima, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, se propuso como objetivo aportar indicios sobre la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. La investigación tiene un alcance descriptivo, correlacional dentro de un enfoque cuantitativo, tuvo una muestra de ochenta y dos, ciento veinte y seis, y ciento sesenta y uno empleados correspondientes a las tres municipalidades en estudio. <se midió a través de una encuesta de “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005). Se concluyó que no existen significativas diferencias de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades, teniendo un nivel promedio en satisfacción laboral; sin embargo, sí existen significativas diferencias por las condiciones laborales que presentan en las distintas instituciones.

Alvino (2013) en su tesis

La satisfacción laboral y su relación con el desempeño profesional de los docentes del Centro Educativo Inicial Elvira García y García de la UGEL Pasco, 2011, de la Universidad César Vallejo de Trujillo, se propuso como

objetivo determinar el grado de relación entre satisfacción y desempeño profesional, usando el diseño de investigación descriptivo – correlacional y consideró una muestra de 22 docentes. La investigación concluyó que existe una relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y el rendimiento profesional de los docentes del Centro Educativo Elvira García y García de la UGEL Pasco, 2011 (pp. 10, 109, 110 y 111).

Alva y Juárez (2014) en su tesis: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de la productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Distrito de Trujillo”, en la cual se aplicó a una muestra de ochenta colaboradores y tuvo un diseño descriptivo, la satisfacción laboral es consecuencia de factores externos e internos y la productividad es resultado del buen rendimiento horas-hombre, de los colaboradores. El Estudio identificó que los colaboradores trabajan los días feriados y se les compensa, con un día de descanso, esto crea una desmotivación porque el trabajador quisiera que se le pague. Entonces la gerencia debe examinar y valorar esta situación permanentemente (pp. 6, 29, 30 y 74).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación Laboral.

Generalmente cuando se escucha la palabra incentivo, se conceptualiza en que es motivar a las personas, brindándoles un bono o un dinero si logran objetivos señalados. Sin embargo, solo fomentan una motivación de tipo extrínseco.

La motivación se constituye en un pilar para lograr los objetivos y metas institucionales, en donde se encuentra inmersa la mejora del desempeño del colaborador por componerse en un factor que permite su desarrollo óptimo. (Fishman, 2014, p. 32-44).

Una de las razones más cotidianas por las que un colaborador renuncia a una empresa, es por la falta oportunidades de desarrollo personal y profesional, que traen consigo la identificación con la organización.

La motivación es el empuje que tiene la persona de compensar sus carestías o necesidades. (Maslow, 2013).

Toda persona es más productiva cuando está motivada. Se desempeña mejor en su ámbito laboral. Las teorías de la motivación indican, cuando el personal está motivado, encuentra con mayor facilidad nuevos segmentos en el mercado, desarrolla productos innovadores, e implementa cambios estructurales para hacer frente a la competencia.

De acuerdo a las definiciones anteriores, la motivación constituye un factor relevante en el interés del colaborador para conseguir metas, objetivos propios y de la empresa.

El ciclo motivacional, incluye etapas como homeostasis, estímulo, necesidad, estado de tensión, comportamiento y satisfacción. La homeostasis se desarrolla en los casos frecuentes, más aún cuando existe un instante donde el cuerpo humano se encuentra en estado de equilibrio. La incitación se presenta toda vez que aparece un estímulo y genera una necesidad. El estado de tensión se origina cuando la tensión produce una incitación que causa una conducta, que se dirige a satisfacer dicha necesidad. Finalmente, luego de haber colmado la necesidad y dado fin al nivel de tensión, se genera la sensación de satisfacción básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior. (Vertice, 2011, p. 17).

Por tanto, se trabaja estimulado, con el fin que de satisfacer necesidades.

“Los impulsos que no pueden llevar a una variedad de reacciones positivas, merman el rendimiento laboral, como: Alteración de la conducta agresiva

física o/y verbal, variaciones emocionales como el estrés, depresión, ansiedad, nerviosismo, insomnio, entre otros” (Marina, 2011, p. 17).

Existen conductas que no son innatas, se aprenden en el ámbito familiar y social, estas moldean luego la personalidad y genera necesidades, No obstante, las normas, las leyes, costumbres, la religión, influyen también en el comportamiento quedando expresado de distintas maneras. Al combinarse esas influencias sociales externas con las capacidades internas de las personas, contribuyen a que se integre la personalidad del individuo, lo cual motiva o desmotiva a realizar ciertas actividades o actitudes que van a hacer posible su crecimiento personal y profesional. (García, 2008, p. 31).

El componente por el cual la sociedad moldea a los individuos a tener una determinada conducta, es el estímulo que se activa cuando la persona responde ante el estímulo, responde a la recompensa (incentivo o premio) que se otorga de ser positivo el juicio que hace alguien de mayor jerarquía llamase padre o autoridad. Puesto que de lo contrario recibe una sanción (castigo), la recompensa incrementa la probabilidad que a futuro la respuesta se fije por un refuerzo positivo, para obtener la conducta deseada. Una vez que se ha aprendido algo, esto pasa a formar parte de nuestro repertorio conductual y esto es lo que sucede cuando la persona se encuentra motivada. (Dornyei, 2008, p. 55).

La motivación laboral coadyuva en la toma de decisiones en las empresas para ser más competitivas cuando aplican planeamiento estratégico, y en caso necesario aumentan la inversión, tecnología, logística empresarial, mejoran políticas de personal para el adecuado uso de los recursos, porque el talento humano es lo más importante para poder lograr los objetivos y metas organizacionales.

Maslow explica en la Jerarquía de la Necesidades que, aun cuando se satisfagan estas necesidades, las personas siguen sintiéndose frustradas o incompletas a menos que experimenten la auto-actualización, es decir, que aprendan a explotar sus talentos y capacidades. La forma que adopta esta necesidad varía de una a otra persona. Todos tenemos diferentes motivaciones y capacidades. Para uno, el alcanzar

la excelencia como padre puede ser un objetivo prioritario, mientras que otros pueden sentirse impelidos a sobresalir como atletas, pintores o inventores. Para Maslow, hay que colmar las necesidades más básicas antes de satisfacer las menos críticas. Por ejemplo, las necesidades tanto fisiológicas como amorosas son esenciales para el individuo; sin embargo, cuando se tiene hambre, la necesidad de amor (o cualquier otra necesidad afectiva) cesa de ser un factor decisivo en la conducta. Por otra parte, continúa Maslow, aun cuando nos sintamos frustrados en el terreno amoroso, seguimos sintiendo la necesidad de comer (Maslow, 1968, p. 173).

La teoría de Maslow plantea que las necesidades básicas o iniciales de su jerarquía, "un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer"(Robins, 2004, p. 36).

Cuando la persona alcanza satisfacer las necesidades básicas (estas se refieren a las necesidades básicas como satisfacer la alimentación, agua, casa o vivienda, sueño y sexo), va en camino a reconocer sus necesidades superiores, conduciéndose hacia la plena realización logrando así una mejor salud emocional.

Las necesidades primarias están relacionadas con el sentido de supervivencia, que se asocia a la homeostasis, que se refiere " a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante, del riego sanguíneo" (Hellriegel, 2008, p. 131).

No todas las necesidades son parte de la homeostasis. Existen otro tipo de necesidades y se unen diversas necesidades relacionadas con un estatus de orden y tranquilidad, que la persona busca luego de sentirse satisfecho de sus necesidades biológicas o fisiológicas. En estas necesidades integran aspectos sociales en las cuales todas las personas

brindan importancia a las relaciones personales, buscando la estabilidad emocional compartiendo recursos y espacios.

Una necesidad que aparece teniendo un entorno social adecuado es la de estima, que incluye alcanzar niveles profesionales diferenciándose de la competencia, considerando el estatus social. Para Maslow, hay dos tipos de necesidades de estima. El primero es el deseo de competir y de sobresalir como personas; en segundo lugar es el respeto de los demás, considerando posición, fama, reconocimiento. Si no se satisfacen, la persona percibe tristeza, segregación, subordinación. (Frager, 2000, p 462).

Si se reconoce la causalidad de la emoción, se podría reconocer cual es la necesidad requerida para mantenerse en un estado de equilibrio emocional.

Las necesidades de estima concebidas por Adler, refieren que la autoestima sana proviene del esfuerzo personal, que es resultado de los logros y el respeto de los demás (Frager, 2000, p. 462).

Cuando esta necesidad es reconocida por las empresas se reconoce al trabajador del mes por sus esfuerzos, por desempeño.

Varias empresas no diagnostican las necesidades de sus colaboradores, y no son efectivas, debido a que no satisface la necesidad que no ha sido percibida.

Desde el punto de vista conductual, existen dos tipos de motivación: la motivación extrínseca e intrínseca, las cuales representan una participación importante al momento de intentar detallar la conducta de las personas. La Motivación Intrínseca es estimulada por tendencias internas y necesidades psicológicas

que motivan la conducta en ausencia de recompensas extrínsecas. Así, “cuando las personas realizan actividades para satisfacer necesidades de causación personal (autodeterminación), efectividad o curiosidad entonces actúan por motivación intrínseca” (Reeve, 1994, p. 130).

En otras palabras cuando la conducta es autorregulada los intereses, curiosidades, necesidades y reacciones personales.

Las necesidades psicológicas son relevantes cuando se entiende que el ser humano busca dominar su entorno y actuar con competencia y autonomía, sintiendo emociones positivas como la motivación. Entonces, intrínsecamente la persona se motiva, de acuerdo a la naturaleza de las actividades motivantes que se producen al interior de su ser y por otro lado de acuerdo a las autopercepciones que ocurren durante cierta actividad que facilitan la aparición de la motivación intrínseca (Valeria y Karla, 2006, p. 19).

Se denomina motivación extrínseca cuando la motivación es externa.

Las causas importantes del comportamiento se encuentran fuera por eso es extrínseco, nunca dentro de la persona. (Reeve, 1994, p. 22).

“El dinero y los cumplidos son una fuente artificial de Satisfacción que se programa” (Valeria y Karla, 2006, p. 17).

Es importante que se motive de manera extrínseca que en este caso se hace vía monetaria con incentivos y aumento de salario, generando un sentimiento de esmero en el trabajo, que trae como consecuencia un mejor rendimiento.

La motivación trascendente se fundamenta en las credos, valores y principios de las personas de una empresa en este caso, cuando se hace acciones en beneficio de los demás sin importar el interés o beneficio personal sea o no material, importando la solidaridad el servicio desinteresado, como uno de los valores que muestran una motivación

trascendental que finalmente redundan en el logro de las metas institucionales.

El método más común para desarrollar la motivación en los colaboradores es la variación del comportamiento. Cuando intentamos modificar la conducta de un individuo lo debemos realizar a través de incentivos, tanto para reforzar los aspectos positivos (recompensas), como el tratar de mejorar los resultados no favorables (castigos). El comportamiento se basa en un principio elemental del ser humano, la ley del efecto; la conducta que lleva a una consecuencia positiva para el individuo tiende a reiterarse en tanto que la conducta que lleva a una consecuencia negativa tiende a evitarse. El objetivo de la modificación del comportamiento en el trabajo consiste en recompensar a los empleados cuyo comportamiento contribuye a la consecución de las metas de la organización tales como mejorar la productividad. El método que se utiliza para dar a conocer las habilidades para modificar la conducta consiste en subrayar el reforzamiento positivo porque esta es la estrategia de modificación del comportamiento que más se utiliza en el ámbito laboral. Reforzamiento positivo tiene como significado aumentar la probabilidad de que se repita un comportamiento determinado y recompensado a la gente por responder de buena manera (Mónica, 2015, p. 19).

El reforzamiento positivo promueve la motivación, pero no necesariamente es eficaz. Es fácil visualizar el reforzamiento positivo cuando hay trabajos bien estructurados, pero también se utiliza para provocar conductas deseadas en labores complejas y bien pagadas, siguiendo ciertas reglas en las que se expresan con toda claridad que el comportamiento conducirá a una recompensa, que sea apropiada y que corresponda, y haciendo que siga de inmediato a la conducta observada, logrando que las recompensas sean bien visibles y cambiando las cada cierto tiempo (Mónica, 2015, p. 19-20).

La teoría de la Autodeterminación, se describe a la motivación intrínseca, que explica que se desarrolla la labor por el gusto que se distingue al realizarla. Y la motivación extrínseca, donde se identifica el acto de realizar la labor por los resultados que se forjarán después de hacerlas, cómo cuando se reciben premios o se evitan los castigos (Herrera y Matos, 2009, p. 32).

Asimismo, dentro de la motivación extrínseca, existen cuatro dimensiones que identifican estímulos particulares. El primero es la regulación externa, relacionado al desarrollo de la labor o actuación de comportamiento por factores externos. La segunda es la regulación introyectada, referida a las conductas levemente profundizadas al interno del individuo, mas no aún lo suficiente para ser determinadas por el entorno externo, en ejemplo se menciona a los sentimientos de culpa. La tercera es la regulación identificada, en la que conjunta todas las conductas casi siempre a nivel interno, tomando en cuenta que el objetivo a recibir no lo encuentra en su interior y todavía está relacionado al entorno extrínseco. Finalmente, mencionamos a la regulación integrada, sin embargo no se puede determinar aun su estado en el entorno extrínseco, puesto que aún está en discusión por expertos e investigadores (Balaguer, Castillo y Duda, 2008).

El sustento teórico de la prueba es el de la Teoría de la Autodeterminación; es por ello, que se miden a través de la misma, las cinco dimensiones que esta propone (Herrera y Matos, 2009):

A-motivación: Hace referencia a la ausencia de motivación hacia una actividad o tarea. Regulación Extrínseca: Se refiere a realizar una actividad con el objeto de tomar un premio o evadir una sanción. Regulación Introyectada: Hace referencia a sentirse comprometido a realizar un ejercicio para evitar efectos de falta o error por no cumplir con lo solicitado por las otras personas. Regulación Identificada: Se refiere a realizar una actividad porque la persona se identifica con su valor o

significado y porque la considera importante. Motivación Intrínseca: Se define como el acto de realizar una actividad por sí misma, porque es interesante y agradable.

Hodgetts y Altman (2018) “aducen que estas teorías no son excluyentes si no que se relacionan entre ellas”.

Adams (1963, citado por Porret, 2007) en su obra: “La desigualdad en los intercambios sociales” se apoya básicamente en el sentimiento de equidad. Lo cual se expresa cuando la persona se comporta de acuerdo a lo que recibe de la empresa y también en base a sus convicciones relacionándose esto, con el esfuerzo aporta en la organización

Vroom en su obra Trabajo y Motivación (1964, citado por Porret, 2007) “se basa en dos planes fundamentales; por una parte, la intensidad con la que se desea alcanzar un objetivo y por otra; la probabilidad que existe de alcanzarlo verdaderamente”.

Maslow (1954, citado por Chiavenato, 2009) es una de las teorías sustantivas o de contenido y se basa en la llamada pirámide de las necesidades. “El fundamento de la teoría es que las necesidades pueden ser jerarquizadas, es decir, distribuidas por orden de la importancia y de influencia en el comportamiento humano”. Las necesidades señaladas por Maslow son necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de realización personal.

Maslow, (1954, citado por Chiavenato, 2009) afirma que existen dos clases de necesidades: “Las necesidades de orden bajo o primarias (como las necesidades fisiológicas y las de seguridad) que son satisfechas externamente.

McClelland (1971, citado por Robbins, 2004) formularon “una teoría de las necesidades que se enfocan en tres necesidades de logro es el impulso

por sobresalir, de poder el de conducir a otros y de afiliación es el deseo de tener relaciones amistosas y cercanas”.

Frederick Herzberg (1959, citado por Davis y Newstrom, 1993) desarrolló un modelo de motivación de dos factores:

Pidió a los sujetos que pensarán en un momento en que se sintieran particularmente bien con sus trabajos y un momento en que se sintieran particularmente mal. También les pidió que describieran las condiciones que produjeron esos sentimientos. Herzberg descubrió que los empleados nombraban diferentes tipos de condiciones para sentimientos buenos y malos.

La característica de la tarea, que es el interés despertado en el trabajador hacia su trabajo, así como la variedad de la tarea, la rutina, la monotonía, la importancia social de la misma y la posibilidad de contemplar dicha tarea desde su inicio hasta su finalización como objetivos de vida; la autonomía, consistente en la política de conceder a los empleados cierto grado de discrecionalidad y control sobre decisiones relacionados a su propia integración con la institución.

Frederick Herzberg (1959, citado por Davis y Newstrom, 1993) concluyó que “los factores comprometidos con la satisfacción profesional son diferentes y están totalmente desligados de los factores responsables de la insatisfacción”.

En su veredicto, “Lo contrario de satisfacción, es ausencia o abandono de satisfacción. Por ende, lo inverso de insatisfacción es ausencia de insatisfacción”.

Davis y Newstrom (1993, p. 172) que, en el modelo de Herzberg, “el salario podría tener también un valor motivacional por lo menos a corto plazo”.

1.3.2. Satisfacción Laboral

Gibson e Ivancevich (2000) aducen que es “la sensación de bienestar que perciben los empleados con respecto a sus puestos de trabajo y el papel que desempeñan en la organización”.

Es esa sensación de bienestar que conduce a un comportamiento positivo que se traduce en el nivel de compromiso que ha adquirido con la organización.

Shultz (1991) la define como “un conjunto de actitudes frente al trabajo- como una disposición psicológica del sujeto a su trabajo y esto supone a su grupo de actitudes o sentimientos”.

Por tanto, la satisfacción enmarca sentimientos que se generan frente a las condiciones que se presentan en la organización, de lo cual se puede atribuir a condiciones ambientales, al trato entre jerárquicos y empleados y que tan motivado se encuentre a nivel intrínseco a trascendente el talento humano.

Para Hernández, Nava, Pérez, Matus y Balseiro (2011):

“La satisfacción es la fase en la que la emoción es positiva o deleitable con base en la percepción carente de objetividad de las experiencias en su centro de laborales del propio trabajador de acuerdo a lo que quiere hacer en su labor cotidiana, está basada en los valores y creencias que despliega en su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados”.

Esos estados emocionales que se dan en el entorno laboral están ligados a la calidad del desempeño que el colaborador brinda en la organización,

Ponce y Lugo (2009) satisfacción laboral, se define “a partir de la existencia de factores motivantes como un trabajo interesante y que sea un auténtico reto, la utilización de sus capacidades, la oportunidad de hacer algo significativo, reconocimiento de los logros y responsabilidad por su propio trabajo”. (p. 104).

Solano (2010) afirma que la satisfacción laboral es un indicador que permite conocer cuál es la actitud de un colaborador en su centro de labores. Esto es importante porque el nivel de satisfacción de un trabajador afecta la calidad de trabajo que este ejerce, que puede verse afectado en una baja calidad de desempeño, en ausentismo laboral, la propensión a una rotación voluntaria externa, en ausentismo laboral, entre otros. (p. 4).

Para Palma (1999) es “la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el desempeño en el trabajo, basada en valores y creencias desarrollados a partir de su experiencia laboral”.

García (2008) la satisfacción laboral es “un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto”.

Márquez (2002) señala que:

Medir el nivel de satisfacción en el trabajo depende de la comparación entre lo que se tiene y lo que se quiere. Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral: Satisfacción general. Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas. Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la organización.

Los autores mencionados anteriormente definen la satisfacción laboral de cómo se siente en su entorno laboral ya sea por el trato recibido, las condiciones laborales, los incentivos económicos o no económicos, ambos son muy importantes como se puede ver en cualquier tipo de empresa sea privada o pública.

Robbins y De Cenzo (2009), afirman que “la satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo”

Lo mencionado anteriormente se manifiesta en las actitudes positivas que muestran un buen desempeño, responsabilidad, tentativas de resolver problemas o anticiparse a situaciones que permitan lograr objetivos institucionales o negativas que muestran bajo rendimiento, ausencia laboral, menor productividad y disconformidad en algunos aspectos del entorno laboral. Por ello es importante que la empresa pueda observar las actitudes de su personal, encontrar los indicadores de insatisfacción laboral y aplicar medidas correctivas.

Batemas y Snell (2001), plantea “Es ventajoso para una organización tener una fuerza laboral satisfactoria, pues esto conduce a menor ausentismo, rotación, daño, demandas, huelgas, costos médicos, cobros, sabotajes, por el contrario, permite crear producto de mayor calidad”.

Además, existen factores intrínsecos, que muchas veces no son satisfechos porque el manual de funciones con respecto al cargo no se ajusta a los deberes relacionados con dicha responsabilidad, es decir se excede en tareas impuestas por el jefe.

Davis y Newstrom (1993); “la importancia del conocimiento y habilidad, definida como el grado de coincidencia de los conocimientos y habilidades del personal en base a los requerimientos del puesto; tenemos finalmente a la retroalimentación y reconocimiento”

La retroalimentación refiere al nivel actividad que se requiere del trabajador, proporcionando una información clara de cuanto ha sido eficaz su labor y el reconocimiento hace referencia al logro de los objetivos. Que en muchos casos se hace de manera extrínseca en el aumento de salario, o los incentivos económicos.

Guillen y Guil (2000) señala que “Trabajar para obtener ingresos económicos, es uno de los resultados más valorados, el dinero no solo tiene valor económico sino también valor social al proporcionar estatus y prestigio”.

Gordón (1997) afirma que;

La remuneración es una recompensa valiosa y puede incentivar a los trabajadores a desempeñarse mejor. Así mismo la Seguridad Laboral, que es el grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. Uno de los mayores anhelos de los trabajadores actualmente es lograr un puesto estable que le proporcione seguridad y una continuidad laboral, las posibilidades de Promoverse, que conlleva la posibilidad de alcanzar puestos más elevados dentro de la organización; las condiciones adecuadas de trabajo, relacionada con el horario laboral, las características propias del trabajo, sus instalaciones y materiales forman parte del valor al trabajo.

Bateman y Snell (2001) señalan que “las organizaciones deben mantener ambientes seguros y saludables; el estilo de supervisión, definida como la forma o grado de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea que ejecuta un trabajador”.

La expectativa de vida laboral es realizar lo que corresponde de acuerdo al puesto de trabajo. Cuando existe un despliegue de habilidades sociales del jefe hacia sus empleados, con un trato adecuado hacia ellos que los hace sentir bien, con críticas constructivas, coadyuva a despertar interés por los objetivos empresariales o institucionales. Es tarea del líder lograr que exista un buen desempeño, mayor productividad, cambiando estados emocionales favorables para la organización y los mismos empleados. No siempre los incentivos económicos lo son todo, que si bien es cierto satisface necesidades materiales, los incentivos no monetarios como el reconocimiento al mejor trabajador del mes, con constancias por escrito ayudan a hacer que el colaborador se sienta motivado y satisfecho, porque se siente valorado como persona y profesional.

Robbins (2004) por su parte define la satisfacción laboral como “la actitud general de un empleado hacia su trabajo, entendiendo que trabajo es más que las actividades obvias de manejar documentos, escribir códigos de programación, atender a un cliente o transportar gente en un vehículo. Demanda tener buenas relaciones con los compañeros y los jefes además de hacer caso a las normas y los hábitos en la institución, para cumplir con un buen desempeño, entonces vivir en condiciones laborales que no son ideales produce ausencia de satisfacción.” (p. 80).

Robbins (2004) considera algunas teorías que sustentan la satisfacción de las personas. Como la “Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg” quien explica la existencia de componentes que orientan la conducta de las personas.

Factores intrínsecos o motivacionales, relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello en lo cual se desempeñó. Involucran las emociones que se conectan con el crecimiento y desarrollo personal, las necesidades de autorrealización y su correspondiente reconocimiento, lo cual depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. La insatisfacción es el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Los factores extrínsecos o de higiene están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los factores higiénicos más conocidos son: el sueldo y beneficios laborales, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico,

supervisión, estatus, seguridad laboral, crecimiento, madurez, consolidación y áreas. (Robbins, 2004, pp. 159, 160 y 161).

Teoría de la Jerarquía de Maslow, en donde se asocia la satisfacción a las necesidades Fisiológicas referidas al hambre, sed, y las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico. De Seguridad, defensa y protección de daños físicos y emocionales. Sociales como afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad). De estima referida a factores internos como el respeto por uno mismo, autonomía y realizaciones, así como los factores externos de estima como posición, atención y reconocimiento. La autorrealización se da cuando se tiene la motivación de alcanzar crecimiento profesional, desarrollando su propio potencial. (Robbins, 2004, p. 156).

La “Teoría de las Necesidades de McClelland” que se enfoca en tres: necesidad de logro, de poder y de afiliación, que se definen como: Necesidad de logro que es el lanzamiento por distinguirse, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, por luchar para tener éxito. Necesidad de poder. Necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo y la Necesidad de afiliación referida al aspiración de tener relaciones cercanas de amistad . (Robbins, 2004, pp. 162 y 163).

La “Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg” se relacionan con las dimensiones que considera Sonia Palma. Que para efectos de la investigación se tomará en a Sonia Palma Carrillo en la escala SL-SPC considerada como instrumento para esta investigación.

Entonces con la finalidad de medir el nivel de Satisfacción Laboral, Palma (1999) considera siete dimensiones en su escala SL- SPC, las que se considerará en la presente investigación:

Para la autora los componentes de infraestructura y materiales donde se despliega el trabajo cotidiano se refiere a las condiciones físicas y/o materiales. Así mismo el nivel de deleite en correspondencia con el estímulo económico usual o cuando es adicional como desembolso por la labor extra que se realiza se trata de los Beneficios Laborales y Remunerativos. Por otro lado, los lineamientos o normas institucionales que se encuentran dirigidas a regular el trato laboral y está coligada claramente con el trabajador, se refieren a las Políticas Administrativas. Por ende, el nivel de agrado frente a la relación que comparte con otros miembros de la organización en sus actividades cotidianas que realiza en el trabajo se refiere a las Relaciones Sociales. Así mismo la oportunidad que tiene el coadjutor de ejecutar actividades que les son significativas a su autorrealización está referido al Desarrollo Personal. Finalmente, la estimación con la que relaciona el colaborador sus tareas cotidianas de su centro de labores y el trato con el jefe directo, es algo que valora mucho el trabajador y se encuentra referido al Desempeño de Tareas. (Palma, 1999).

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018?

1.5. Justificación Del Estudio

Conveniencia:

El estudio es conveniente porque se ha podido obtener datos que indican que es necesario favorecer un ambiente laboral positivo en todos los aspectos para conseguir el cumplimiento de metas organizacionales. Si el talento humano se

encuentra motivado y satisfecho se encontrará en condiciones de lograr los objetivos propuestos en la institución.

Relevancia Social:

Esta investigación beneficia a los clientes internos quienes demandan calidad de vida laboral. Asimismo considerando un sistema de gestión y evaluación por competencias puede ubicar de mejor manera a los colaboradores en las áreas respectivas.

Implicancias Prácticas:

El estudio ayudará a través de sus recomendaciones a mejorar los compromisos de integración, así como la satisfacción laboral en el cumplimiento de sus funciones y en mejorar la atención pues para tal problemática se proponen estrategias didácticas, metodológicas y dinámicas, así como incentivos y reconocimientos que coadyuven a mejorar la motivación, satisfacción de los colaboradores y su calidad de vida laboral.

1.6.Hipótesis

Hi: Existe una relación significativa entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

H0: No existe una relación significativa entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

1.7.2 Objetivo específicos

- Identificar el nivel de motivación laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.
- Determinar la relación entre las dimensiones de motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad

II. Método

2.1. Diseño de investigación

No experimental

La investigación no experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “se realiza sin manipular intencionadamente las variables y solamente prestan atención a los fenómenos en su medio natural para ser examinados” (p. 152).

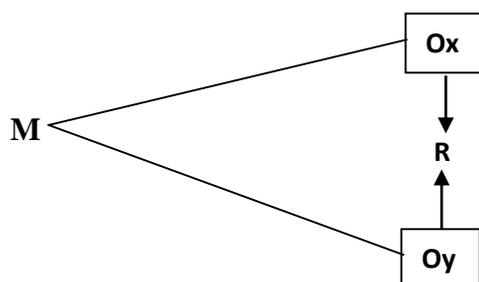
Transversal

Hernández, et al (2014) “con estas investigaciones se recolecta la información en un momento en el tiempo”. (p. 154).

Correlacional

Hernández, et al. (2014), afirma que “este estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

El diseño utilizado en la presente investigación es no experimental, transversal y correlacional, el que se gráfica para mayor comprensión:



Donde:

M = Colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad

O_x = Motivación Laboral

O_y = Satisfacción Laboral

R = Relación entre Motivación laboral y Satisfacción Laboral.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional aspectos dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación	Es la que desarrolla la labor solo por el gusto percibido al realizarla y por otro lado por las consecuencias que se generan después de hacerlas con el objeto de conseguir un premio o evitar un castigo. (Herrera y Matos, 2009, p. 32).	Se utilizó como instrumento la escala de motivación laboral (R-MAWS) para medir la variable de estudio a través de los factores. (Herrera y Matos, 2009, p. 32).	Se medirá de acuerdo a los siguientes factores: A-Motivación Regulación Extrínseca Regulación Introyectada Regulación Identificada Motivación Intrínseca.	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional aspectos dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Es la disposición relativamente estable hacia las labores en el centro de trabajo y se basa en los valores y creencias que se dan desde la experiencia laboral, cuando se recibe beneficios, posibilidades de desarrollo profesional y personal, se alcanza escalas remunerativas y las relaciones interpersonales son favorables, existen las condiciones físicas y materiales que facilitan el desempeño.(Palma, 1999)	Se utilizó un cuestionario de Satisfacción Laboral (SL- SPC) de Palma (1999). El mencionado cuestionario permite obtener un diagnóstico de la actitud hacia el trabajo, detectado cuan encantador o áspera le resulta al trabajador su acción laboral.	Condiciones físicas y/ o materiales Beneficios laborales y/o materiales. Políticas administrativas. Relaciones Laborales. Desarrollo Personal. Desempeño de tareas. Relación con la autoridad.	Ordinal

Nota: Indicadores de motivación de acuerdo (Herrera & Matos, 2009). Indicadores de Satisfacción Laboral de acuerdo a (Palma, 1999).

2.3. Población y muestra

La población en estudio estuvo constituida por 60 personas que constituyen el número total de colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

Técnicas	Instrumentos	Informantes
Encuesta	Cuestionario de Motivación laboral.	Colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad
Encuesta	Cuestionario de Satisfacción Laboral. Escala de Opiniones SL – SPC. Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma (1999).	Colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad

- **Motivación Laboral:** para la recolección de datos de esta variable se utilizó una encuesta, teniendo como instrumento un Cuestionario de Motivación Laboral y se le aplicó a los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad. A continuación, se detalla el contenido de dicho instrumento:
 - La escala está conformada por 19 reactivos con un formato de respuesta tipo Likert, el cual cuenta con 7 opciones de respuesta: “Totalmente en Desacuerdo”, “En Desacuerdo”, “Levemente en Desacuerdo”, “Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo”, “Levemente de Acuerdo”, “De Acuerdo” y “Totalmente de Acuerdo”; éstos reactivos, a su vez, responden a una pregunta general que se presenta al inicio “¿Por qué pones o pondrías empeño en tu trabajo actual?”. La calificación de esta escala varía entre 1 y 7 puntos, considerando a la opción

“Totalmente en Desacuerdo” como puntaje 1 y “Totalmente de Acuerdo” como puntaje 7.

- En cuanto a los análisis de confiabilidad, todas las sub escalas del instrumento presentan un índice de confiabilidad (alfa de Cronbach) superior a .70 (regulación externa .75; regulación introyectada .77; regulación identificada .88; motivación intrínseca .91) por lo que los datos pueden considerarse confiables (Gagné et al., 2010).
 - Para validar el instrumento en el contexto nacional. Los índices de concordancia fueron superiores a .50, por lo que se considera un instrumento confiable para medir la motivación en el Perú.
 - En la presente investigación, esta escala presentó una confiabilidad elevada: Regulación Externa (.75); Regulación Introyectada (.85); Regulación Identificada (.66); Regulación Intrínseca (.86) y A-motivación (.76). Asimismo, la correlación ítem test de todos los reactivos fue superior a .30, por lo que se considera adecuada para cada sub área.
 - Cabe señalar que este instrumento se validó en una muestra de 4, 783 empleados de 20 países diferentes, variando los grupos ampliamente en relación a sus valores culturales, idiomas y a una amplia variedad de organizaciones y trabajos (Gagné et al., 2010). Es así, que la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS), se encuentra dirigida a trabajadores que se encuentren laborando en diferentes posiciones y en entidades de distintas condiciones y rubros; pueden ser, de acuerdo a los estudios de sustento, públicas o privadas; también brindar servicios o generar productos, entre otras de sus características.
- **Confiabilidad:** Tanto para la Motivación como satisfacción laboral se ha encontrado ítems aplicados a individuos que se encuentran dentro de un ambiente laboral y que su interrelación afecta positiva y/o negativamente a la entidad.

“Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández y Batista, Pág. 200)

- **Validez:** La recopilación de la información para ambas variables en motivación y satisfacción laboral está estrechamente relacionado a lo que se pretende medir por lo que se configuraría como resultados válidos para nuestra investigación.

“Se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández y Batista, 2014, p. 200)

2.5. Métodos de Análisis de Datos.

- **Método Estadístico Descriptivo** porque se usó medidas de tendencia central, distribución de frecuencias y gráficos que permitió procesar, ordenar y organizar los resultados obtenidos por cada variable de investigación.
- **Método Estadístico Inferencial** para probar la hipótesis con rho de Spearman porque las variables de la investigación tienen características ordinales.

2.6. Aspectos éticos

La investigación ha protegido la integridad y privacidad de los individuos, así mismo no se ha coaccionado a las personas respetando sus, valores, creencias, políticas y normas; además de buscar la honestidad y veracidad en sus respuestas.

Para la ejecución del estudio se consideró necesario contar con la autorización y el consentimiento de la institución en la que se realizó la investigación, considerando que la información es de carácter anónimo y confidencial y solo siendo utilizado para fines de la investigación.

III. Resultados

Objetivo Especifico 1: determinar el nivel de Motivación de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018

Tabla 3.1

Nivel de Motivación de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018

Nivel	Colaboradores	%
Bajo	3	5
Medio	42	70
Alto	15	25
Total	60	100

Nota: datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta.

La Tabla 3.1, muestra que la mayoría (70%) de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018 se encuentran en un nivel medio de motivación, un 5% tiene un nivel bajo, mientras que un 25% tiene un nivel alto.

Objetivo Especifico 2: determinar el Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018

Tabla 3.2

Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Nivel	Colaboradores	%
Bajo	0	0
Medio	59	98
Alto	1	2
Total	60	100

Nota: datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta.

La Tabla 3.2 muestra que la mayoría (98%) de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018 se encuentran en un nivel medio de satisfacción laboral, y un 2% se encuentran con un nivel alto.

Objetivo Especifico 3: determinar la relación entre la dimensiones de Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018

Tabla 3.3

Correlación entre la dimensión A- Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Variables		A-Motivación	Satisfacción laboral
A-Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	-.515
	Sig. (2-tailed)		.024
	N	60	60
Spearman's rho Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-.515	1.000
	Sig. (2-tailed)	.024	
	N	60	60

Nota: p-valor: sig (bilateral) < 0.05

La Tabla 3.3, muestra que el valor de significancia (P=0.024) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la de investigación, la misma que indica que existe relación significativa entre la dimensión A- Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Tabla 3.4

Correlación entre la dimensión Regulación Extrínseca y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Variables		Satisfacción		
		laboral	Reg-extrínseca	
Spearman's rho	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.531
		Sig. (2-tailed)		.011
		N	60	60
	Reg-extrínseca	Coeficiente de correlación	-.531	1.000
		Sig. (2-tailed)	.011	
		N	60	60

Nota: p-valor: sig (bilateral) < 0.05

La Tabla 3.4 muestra que el valor de significancia ($P=0.011$) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, es decir existe relación significativa entre la dimensión Regulación Extrínseca y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Tabla 3.5

Correlación entre la dimensión Regulación Introyectada y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Variables		Satisfacción laboral	R-Introyectada
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,376**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	60	60
	<hr/>		
Spearman's rho	Coeficiente de correlación	,376**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	60	60
	<hr/>		

Nota: p-valor: sig (bilateral) < 0.01

La Tabla 3.5 muestra que el valor de significancia (P=0.003) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, esto quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión Regulación Introyectada y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Tabla 3.6

Correlación entre la dimensión Regulación Identificada y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Variables		Satisfacción laboral	R-Identificada
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.474
	Sig. (2-tailed)		.018
	N	60	60
Spearman's rho R-Identificada	Coefficiente de correlación	-.474	1.000
	Sig. (2-tailed)	.018	
	N	60	60

Nota: p-valor: sig (bilateral) < 0.05

La Tabla 3.6 muestra que el valor de significancia ($P=0.018$) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, esto quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión Regulación Identificada y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Tabla 3.7

Correlación entre la dimensión motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Variables		Satisfacción laboral	R-Intrínseca
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,426**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
Spearman's rho	Coefficiente de correlación	,426**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

Nota: p-valor: sig (bilateral) < 0.01

La Tabla 3.7 muestra que el valor de significancia (P=0.001) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, esto indica que existe relación significativa entre la dimensión Regulación Intrínseca y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Contrastación De Hipótesis

H_i: Existe una relación significativa entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

H₀: No existe una relación significativa entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

Tabla 3.8:

Correlación entre la Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

	Variables		Motivación	Satisfacción laboral
	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	.649
		Sig. (2-tailed)		.006
		N	60	60
Spearman's rho	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.649	1.000
		Sig. (2-tailed)	.006	
		N	60	60

Nota: p-valor: sig (bilateral) < 0.05

La Tabla 3.8 muestra el valor de significancia (P=0.006) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, la misma que indica que existe relación significativa entre la Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

IV. Discusión

Las instituciones estatales tienen un gran número de colaboradores que muchas veces no se encuentran satisfechos laboralmente, debido a las remuneraciones percibidas, el trato recibido de parte de sus líderes, porque en muchos casos se estancan sin posibilidades de desarrollo, lo cual los desmotiva por las condiciones en que se encuentran. Los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018, no son ajenos a esta realidad, motivo por el cual se realizó esta investigación con el propósito de mejorar estos aspectos y elevar la productividad de los mismos.

En la tesis de Castillo (2014) utilizó la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) para medir el nivel de motivación de los colaboradores de una empresa privada y de 100 trabajadores de la empresa que oscilaban entre 25 a 40 años de edad, pertenecientes a distintas áreas y de diferentes cargos jerárquicos en la organización. De los cuales los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y motivación general que los demás colaboradores, al considerarse que mantienen sus necesidades satisfechas a diferencias de los colaboradores en las líneas operativas.

Lo mencionado anteriormente se corrobora con la tabla 3.1 donde el resultado del análisis reflejó que el 70% de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018, presentan un nivel medio de motivación laboral.

Por tanto existiendo diversos tipos de motivación laboral se observan de distinto modo de acuerdo a la jerarquía y por las condiciones laborales en las que los distintos colaboradores laboran. Los colaboradores presentan en algunos casos desmotivación en su centro de labores porque solo se motivan extrínsecamente de manera monetaria o laborar para evitar sanciones y de esta manera no se logra, la identificación y el compromiso con la organización.

Zelada (2015) en su tesis sobre Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, concluye que, el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene

la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Lo mencionado anteriormente se corrobora con la tabla 3.2 en donde el 98% de los colaboradores de la Gerencia regional de la Libertad tienen un nivel medio de satisfacción laboral debido a que muchos de ellos, no encuentran posibilidades de desarrollo profesional y personal, más allá de lo que ya han alcanzado, no hay oportunidad de línea de carrera, y la remuneración en muchos casos no cubre por completo la canasta familiar. Las condiciones físicas y materiales no son las más óptimas.

Sum (2015) en su tesis, motivación y desempeño laboral, concluye que la motivación es baja por ende influye mucho en su desempeño laboral del personal administrativo.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) en su tesis concluyó que “no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades, además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción”.

Lo mencionado se corrobora con la tabla 3.3 donde indico que existe a mayor, A-motivación o desmotivación de los trabajadores, menor satisfacción laboral, con un valor de correlación de -515.

Por tanto si un trabajador está desmotivado no podrá desempeñarse adecuadamente porque se encuentra insatisfecho en su centro de laborales.

Alva y Juárez (2014) en su tesis concluye que se permitió identificar que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague.

Lo mencionado anteriormente se contrasta a diferencia de la presente tesis se corrobora con la tabla 3.4 donde, a mayor regulación Extrínseca menor satisfacción laboral debido a que existe se obtienen beneficios tangibles que se logran a través del esfuerzo del

trabajo, los salarios ya están estipulados y no existen horas extras lo cual genera más desmotivación a medida que no se brindan los beneficios extras por cumplimiento de metas. Por tanto funciona mejor cuando un esfuerzo es reconocido con el pago de horas extras si el trabajo lo requiere.

En la tesis de Gastañaduy (2013) se utilizó la escala de motivación, diseñada por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin & Malorni en el año 2010, para conocer la motivación introyectada y motivación identificada en los colaboradores remunerados y voluntarios, esta investigación indica que hay buena presencia de motivación introyectada y motivación identificada al realizar sus labores dentro de su organización..

Lo mencionado anteriormente se corrobora con la tabla 3.5 en la que a mayor regulación introyectada, mayor satisfacción laboral, esto se refleja en el valor de correlación en de 0.376 y una significancia de 0.03, en donde los colaboradores sienten que cumpliendo con su trabajo, se encuentran más satisfechos, toda vez se convive con una cultura de conformidad para complacer con los jefes, asegurándose en algunos casos la renovación de contrato, o permanencia en el cargo o por no generarse conflictos.

Martínez (2013) en su tesis concluye que los factores de mayor incidencia positiva son una buena identificación con el trabajo que realizan y la posibilidad de crecimiento profesional, los factores negativos fueron los salarios, la organización del trabajo, la falta de información sobre el desarrollo de su trabajo, el sistema de control y la falta de reconocimiento por el trabajo desarrollado.

Lo mencionado anteriormente se corrobora con lo expuesto en la tabla 3.6, donde a mayor regulación identificada, menor satisfacción laboral, por lo cual, cuanto más exigencia en que el colaborador se identifique con el valor de determinado servicio o producto, o con el trabajo que realizan, encuentran menor satisfacción, porque no lo considera tan importante. En empresas del estado no siempre es útil para procurar ascensos en línea de carrera. Por tanto con un valor de correlación de -0.474 siendo significativo, se puede deducir que de acuerdo al tipo de empresa la regulación identificada puede correlacionar de manera directa o inversa.

Mendoza (2014) en esta investigación se utilizó el cuestionario MbM elaborado por Marshall Sashkin, con la que investiga la motivación intrínseca de los colaboradores de

una empresa de sistemas, determina como resultado una motivación intrínseca baja, ya que no realizan actividades que les gusta hacer, ni para crecer como profesional.

Lo mencionado anteriormente se corrobora con la tabla 3.7 donde se tiene un valor de correlación positiva de 0.426, en la que rescata el hecho de que los trabajadores se motivan internamente, en algunos casos encuentran gusto por la labor que realizan encontrándose cómodos y conformes en el puesto y labores que desarrollan.

Aranda (2015) en su tesis concluye La ejecución de dicho plan favorece el desempeño laboral del recurso humano de la empresa mencionada. Dentro de los factores que inciden en la motivación están los beneficios sociales y la estabilidad laboral, además de un buen salario, esto hace que los colaboradores se sientan satisfechos, y se realiza un buen trabajo en la empresa. Además hay factores como el reconocimiento, las relaciones con su pares y jerárquicos, así como el otorgamiento de equipos y herramientas de forma oportuna; de lo contrario el recurso humano se siente insatisfecho, existiendo desmotivación, un bajo nivel de desempeño laboral, cuando la empresa no aplica dichas estrategias.

Fuentes (2012) en su tesis concluye que los empleados del organismo judicial se encuentran satisfechos porque tienen un agradable entorno laboral y se les brinda la infraestructura y material adecuado para realizar bien sus funciones, ellos reciben beneficios como permisos, compensaciones, prestaciones además de su salario y otros beneficios extras por ser de una institución del Estado. El tener estabilidad laboral y gozar de buenas las relaciones interpersonales repercute en el agrado por las labores realizadas y la antigüedad dentro de la institución más las condiciones generales que se dan hacen que los trabajadores se sientan satisfechos.

Lo mencionado anteriormente se corrobora con los datos obtenidos en la tabla 3.8 en donde se tiene un valor de correlación de 0.649, en la que se concluye que a mayor motivación mayor satisfacción laboral, infiriéndose que el colaborador de la gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad, se siente más motivado cuando en su experiencia laboral encuentra mayores posibilidades de desarrollo personal y profesional, así como mejores remuneraciones y condiciones físicas y materiales que

facilitan su desempeño. Por tanto la motivación laboral es muy importante para elevar la satisfacción del trabajador en instituciones del estado.

El estudio realizado, permite observar lo que sucede al interno de las gerencias regionales y vislumbra aspectos que no salen a relucir por temor a perder los puestos de trabajo, sin embargo es de suma importancia para las recomendaciones realizadas que pueden generalizarse en este tipo de instituciones en otras regiones del país.

V. Conclusiones

5.1. La investigación muestra que el 70% de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018, se encuentran en un nivel medio de motivación. Debido a que no se encuentran muy identificados con la labor que realizan y necesitan mayor motivación extrínseca. (Tabla 3.1)

5.2. El estudio refleja que el 98% de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018 se encuentran en un nivel medio de satisfacción laboral, debido a que les hace falta mayores beneficios remunerativos, mejores relaciones con los miembros de la organización y posibilidades de desarrollo personal y profesional. (Tabla 3.2).

5.3. Se determinó la relación entre las dimensiones de la motivación y la satisfacción laboral en donde se mostró que el valor de significancia ($P=0.024$) es menor al 5%, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis de investigación, la misma que indica que existe relación significativa entre la dimensión A- Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad. Así mismo se mostraron que el valor de significancia ($P=0.011$) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, es decir existe relación significativa entre la dimensión Regulación Extrínseca y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad. Por ende se muestra que el valor de significancia ($P=0.003$) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, esto quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión Regulación Introyectada y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad. También se muestra que el valor de significancia ($P=0.018$) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, esto quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión Regulación Identificada y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad. Finalmente se muestra que el valor de significancia ($P=0.001$) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación, esto indica que existe relación significativa entre la dimensión Regulación

Intrínseca y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad en el año 2018.

5.4. Se ha logrado probar la hipótesis en donde el valor de significancia ($P=0.006$) es menor al 5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación con un valor de correlación de .649 y un valor de significancia de .006. La misma que indica que existe relación significativa entre la Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad.

VI. Recomendaciones

- 6.1. Al área de gestión del talento humano se recomienda aplicar un taller de inteligencia emocional y una evaluación de la motivación personal, de forma semestral, con el objeto de percibir la situación de los colaboradores dentro de ámbito laboral.
- 6.2. A los jefes de área se recomienda aplicar estrategias de juegos interactivos de oficina a fin de hacer que cada uno de los colaboradores se sienta como en su segundo hogar, mejorando las interrelaciones con una comunicación horizontal y un trato muy cordial para que de esta manera se encuentre motivado y satisfecho de pertenecer a la misma.
- 6.3. Elaborar un Plan de Acción de evaluación de objetivos y mejoras de motivación en la gestión pública introduciendo temas habilidades blandas e inteligencia espiritual para fortalecer su ámbito familiar-laboral. Así mismo, avalar las condiciones de salud y seguridad ocupacional, pero a la vez emocional del trabajador, brindando condiciones óptimas en actividades recreativas dirigidos al trabajador y su familia. Por ende atendiendo a los intereses comunes de colaboradores, adecuando sus necesidades básicas con los factores que contribuyen al éxito de la institución.
- 6.4. Al área de recursos humanos, se recomienda reestructurar el reclutamiento y selección de personas, así como, capacitar y sensibilizar a los funcionarios a cargo de la oficina de recursos humanos, a los jefes de departamento de las diferentes áreas, respecto a la implementación de un sistema de Gestión de Recursos Humanos por Competencias que responda a la visión y misión de la Gerencia Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos de La Libertad para poder mejorar la motivación y satisfacción laboral.
- 6.5. A futuros investigadores se recomienda realizar investigaciones de diseño cuasi experimental donde se aplique un taller de inteligencia emocional para mejorar la motivación y satisfacción de los colaboradores en instituciones públicas.

Referencias

- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades de Lima*. Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Alva y Juárez (2014) *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de la productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Distrito de Trujillo*. Tesis para obtener el título de Lic. en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Pp. 6, 29, 30 y 74.
- Alvino, G. (2013) *La Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Profesional de las Docentes del Centro Educativo Inicial Elvira García y García de la Ugel Pasco*. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de la Educación en la Universidad Privada César Vallejo, Trujillo.
- Aranda, L. (2014). Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la Empresa de Negocios Valdivieso Saona SAC. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/957>
- Balaguer, I; Castillo, I; Duda, J. Apoyo a la autonomía, satisfacción de las necesidades, motivación y bienestar. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235119246002.pdf>.
- Castillo, Natalia. (2014): *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis presentada para obtener el título profesional de Psicología). Universidad Pontificia Católica del Perú. Perú.
- Chiang, Méndez y Sánchez (2011). *Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores: Caso Empresa de Retail*, artículo científico publicado el 23 de enero del año 2011 en Concepción – Chile. Pp. 21, 22, 23 y 26.
- Chiang y Ojeda (2011). *Relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias libres de Chile*. Artículo científico publicado en la

revista Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. Pp. 39, 41, 55 y 56.

Chiavenato (2007). *Administración de Recursos Humanos*. libro 8va. edición México.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Mc. Graw-Hill. 3ª ed. México.

Davis, K y Newstrom, J (1993): *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. Mc Graw-Hill

Dornyei, Z. (2008). *Estrategias de motivación en el aula de lenguas*. Barcelona: UOC.

Fishman (2014). *Motivación 360 grados*. Lima: Editorial Planeta.

Frager, R (2000). *Teorías de la personalidad*. Colombia: Alfa Omega.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M.-H., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). *The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages*. *Educational and Psychological Measurement*, 70, 628-646.

García, F. (2008). *Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora*. Madrid: Ministerio de Educación.

Gastañaduy, K. (2013). *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios*. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social. De la Universidad Pontificia universidad Católica del Perú

Gordón, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall. Hispanoamericana

Guillen y Guil (2000). *Gestión y Dirección de Recursos Humanos*. Editorial Prentice may, México.

- Gutiérrez W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. Tesis para obtener el grado de licenciada en ingeniería civil. Ingeniería. Universidad Católica del Perú.
- Hellriegel, D. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: Cengage Learning.
- Hernandes R. (2010) *Metodología de la investigación*. México. The McGraw-Hill
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. 6 a ed. México. P. 86, 87.
- Hernández, Nava, Pérez, Matus y Balseiro (2011). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. Artículo científico en la revista *Enfermería Universitaria*, vol. 9, México.
- Herrera, D y Matos, L. (2009). *Desarrollo del concepto de motivación y su representación en distintas aproximaciones teóricas*. En *Teorías contemporáneas de la Motivación: Una Perspectiva Aplicada* (p. 17-30). Lima: Fondo Editorial PUCP
- Hodgetts & Altman. *Motivación y satisfacción*. Recuperado el 11 de agosto del 2018 en la dirección <http://www.educa.madrid.org/web/les/...madrid/.../MOTIVATION.doc> electrónica:
- James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H., Jr. Donnelly (2000). *Processes*. Publicado por Irwin Professional Pub.
- Marina, J. (2011). *Los secretos de la motivación*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Márquez (2002). *Satisfacción Laboral*, Artículo publicado por Gestipolis. Recuperado el 14/11/2016 de la página web <http://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>.
- Martinez J. (2013). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (satt) en el año 2013*. (Tesis para obtener el grado de licenciado en administración). Ciencias económicas. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Maslow. A, (1968). *La psicología transpersonal*. Reccuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>

- Maslow, A. (2013). *Motivación y Personalidad*. Nueva York: Harper and Row
- Mendoza, S. (2014). *La motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa Sistemas de las Verapaces de Cobán*. A.V. (Tesis para optar título de Psicóloga Industrial, organizacional). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2014/05/43/Mendoza-Sandra.pdf>
- Meneses E. (2012). *Motivación y rendimiento del personal que labora en la gerencia de operaciones de una empresa editorial ubicada en el distrito de Jesus Maria*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Universidad César Vallejo de Trujillo).
- Palma (1999). *Manual de Satisfacción Laboral*. Lima. Recuperado el 28/11/2016 de la página web. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Satisfaccion-Laboral/966790.html>.
- Palma (1999). Ficha Técnica de Validación de la Escala de Satisfacción Laboral, Lima. Recuperado el 28/11/2016 de la página web. <http://www.ilustrados.com/tema/5330/Elaboracion-Validacion-Escala-Satisfaccion-Laboral-para.html>
- Palma, S. (2001). Factores para evaluar la Satisfacción laboral. Recuperado el 6 de mayo del 2019 en la dirección electrónica: http://www.ucvvirtual.edu.pe/portal/escuelas/psicologia/tesis_ps/.../T180.doc
- Ponce y Lugo (2009). *Satisfacción Laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Artículo científico, México. Pp 103, 104, 105 y 107.
- Porret (2010). *Gestión de Personas, Manual para la Gestión del Capital Humano en las Organizaciones*. Libro 4ta. edición, Madrid. Pp. 426, 427 y 428.
- Reeve, J. (2003). *Motivación y emoción*. Recuperado de www.redalyc.org/pdf/1471/147118110015.pdf
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. México. The GrawHill
- Robbins, S. & De Censo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales*

y aplicaciones. Mexico D.F.: Pearson Educación.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Libro décima edición, México. P. 80.

Schultz (1991). *But, are we doing research on the right things?*, First published.

Solano (2010). *Satisfacción Laboral en profesionales de Enfermería*, Revista Cuidarte Volumen 1, Universidad de Santander, Bucaramanga Colombia. Pp. 3, 5 y 6.

Sum M. (2014). *Motivación y desempeño laboral* (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de quetzaltenango). (Tesis para obtener el grado de licenciada en psicología industrial). Humanidades. Universidad Rafael Landívar.

Thomas S. Bateman; Scott A. Snell (2001). *Administración: Una ventaja competitiva*, México: McGraw-Hill.

Vertice. (2011). *Retribución de Personal*. Malaga: Editorial Vertice.

Zelada (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja*. (Tesis para obtener el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública), Lima, 2015. Pp. 6, 32, 33, 56 y 5.

Anexos

Anexo 1

ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS

(Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

<<Instrucciones: A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los motivos por los que usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de los 19 enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que usted se encuentra realizando su trabajo. Marque con una equis (X) la letra de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. No existen respuestas correctas ni incorrectas. >>

Las opciones de respuesta son las siguientes:

- A:** Totalmente de Acuerdo
- B:** De Acuerdo
- C:** Levemente de Acuerdo
- D:** Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- E:** Levemente en Desacuerdo
- F:** En Desacuerdo
- G:** Totalmente en Desacuerdo

TEST-ENCUESTA DE MOTIVACION LABORAL	en Desacuerdo	F-En Desacuerdo	en Desacuerdo	en desacuerdo	Levemente de Acuerdo	B-De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL?							
1. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
2. Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
3. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.							
4. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.							
5. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
6. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo							
7. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
8. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
9. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.							
¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO?							
10. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
11. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
12. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							
13. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no							

le encuentro sentido							
14. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.							
15. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo							
16. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí							
17. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							
18. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
19. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Para la medición de la variable Motivación Intrínseca, se utilizó la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) elaborada por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni en el año 2010; y adaptada al español por Gagné, Forest, Vansteenkiste, Crevier-Braud, Van Den Broeck, Martin-Albo y Núñez (2012). El instrumento ha sido transculturalmente validada por expertos en motivación en 10 diferentes idiomas, entre ellos se encuentran el inglés, francés, holandés y español, por lo que es una herramienta que puede utilizarse en diversos países.

El sustento teórico de la prueba es el de la Teoría de la Autodeterminación; es por ello, que se miden a través de la misma, las cinco dimensiones que esta propone (Herrera & Matos, 2009).

- A-motivación: Hace referencia a la ausencia de motivación hacia una actividad o tarea.
- Regulación Externa: Se refiere a realizar una actividad realizada con el objetivo de recibir una recompensa o evitar un castigo.
- Regulación Introyectada: Hace referencia a comprometerse a realizar una acción para evadir sentimientos de culpa por no cumplir con lo requerido por otros.
- Regulación Identificada: Se refiere a realizar una actividad porque la persona se identifica con su valor o significado y porque la considera importante.
- Motivación Intrínseca: Se define como el acto de realizar una actividad por sí misma, porque es interesante y agradable.

La escala está conformada por 19 reactivos con un formato de respuesta tipo Likert, el cual cuenta con 7 opciones de respuesta: “Totalmente en Desacuerdo”, “En Desacuerdo”, “Levemente en Desacuerdo”, “Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo”, “Levemente de Acuerdo”, “De Acuerdo” y “Totalmente de Acuerdo”; éstos reactivos, a su vez, responden a una pregunta general que se presenta al inicio “¿Por qué pones o pondrías empeño en tu trabajo actual?”. La calificación de esta escala varía entre 1 y 7 puntos, considerando a la

opción “Totalmente en Desacuerdo” como puntaje 1 y “Totalmente de Acuerdo” como puntaje 7.

En cuanto a los análisis de confiabilidad, todas las sub escalas del instrumento presentan un índice de confiabilidad (alfa de Cronbach) superior a .70 (regulación externa .75; regulación introyectada .77; regulación identificada .88; motivación intrínseca .91) por lo que los datos pueden considerarse confiables (Gagné et al., 2010).

Para validar el instrumento en el contexto nacional. Los índices de concordancia fueron superiores a .50, por lo que se considera un instrumento confiable para medir la motivación en el Perú.

En la presente investigación, esta escala presentó una confiabilidad elevada (Anexo F): Regulación Externa (.75); Regulación Introyectada (.85); Regulación Identificada (.66); Regulación Intrínseca (.86) y A-motivación (.76). Asimismo, la correlación ítem test de todos los reactivos fue superior a .30, por lo que se considera adecuada para cada sub área.

Cabe señalar que este instrumento se validó en una muestra de 4, 783 empleados de 20 países diferentes, variando los grupos ampliamente en relación a sus valores culturales, idiomas y a una amplia variedad de organizaciones y trabajos (Gagné et al., 2010). Es así, que la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS), se encuentra dirigida a trabajadores que se encuentren laborando en diferentes posiciones y en entidades de distintas condiciones y rubros; pueden ser, de acuerdo a los estudios de sustento, públicas o privadas; también brindar servicios o generar productos, entre otras de sus características

Anexo 3

ESCALA DE OPINIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC						
<p>Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.</p> <p>Edad: _____ Género: M () F ()</p>						
<p>Estimado trabajador (a), con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradecemos responder con total sinceridad, marcando con un aspa la alternativa que considere correcta. Recuerde, la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas y malas ya que son solo opiniones.</p>						
<p>Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD</p>						
Nº	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		TA	A	I	D	TD
1	La Distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi (s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo maltrato de parte de la Institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe(s) cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					

14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.						
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.						
16	Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.						
17	Me disgusta mi horario						
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.						
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.						
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.						
21	La comodidad que ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.						
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.						
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.						
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.						
26	Mi trabajo me aburre.						
27	La relación que tengo con mi superior(es) es cordial.						
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.						
29	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).						
30	Me gusta el trabajo que realizo.						
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(es).						
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.						
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo misma (o).						
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.						
36	Mi (s) jefe(es) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.						

Anexo 4

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC.

I. Ficha Técnica

Nombre del Test: Escala de Satisfacción Laboral

Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo

Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores

Estructuración: la prueba tiene 7 factores:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Remunerativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

II. Características del Inventario

Escala tipo Likert

Consta de 36 ítems

Administración: individual y colectiva

Tiempo: aproximadamente 20 minutos

Utilidad: elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

Edad: 17 años en adelante.

Datos normativos: se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (95: empleados), expresados en percentiles.

III. Calificación

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una “satisfacción frente al trabajo” y los puntajes bajos una “insatisfacción frente al trabajo”.

Los puntajes se asignan como sigue:

TA Totalmente de Acuerdo = 5 puntos.

A De acuerdo = 4 puntos

I Indeciso = 3 puntos

D En desacuerdo = 2 puntos

TD Totalmente en desacuerdo = 1 punto.

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de iniciar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales 1, 13, 21, 28, 32

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos 2, 7, 14, 22

Factor III: Políticas Remunerativas 8, 15, 17, 23, 33

Factor IV: Relaciones Sociales 3, 9, 16, 24

Factor V: Desarrollo Personal 4, 10, 18, 25, 29, 34

Factor VI: Desempeño de Tareas

5, 11, 19, 26, 30 y 35

Factor VII: Relación con la Autoridad

6, 12, 20, 27, 31 y 36

Categorías diagnósticas Escala SL-SPC.

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23	18	23	19	29	29	29	168
	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +	ó +
Parcial Satisfacción Laboral	20	15	20	17	26	26	25	149
	a	a	a	a	a	a	a	a
	22	17	22	18	28	28	28	167
Regular	15	9	15	12	19	20	19	112
	a	a	a	a	a	a	a	a
	19	14	19	16	25	25	24	148
Parcial insatisfacción laboral	11	7	11	8	14	14	14	93
	a	a	a	a	a	a	a	a
	14	8	14	11	18	19	18	111
Baja	10	6	10	7	13	13	13	92
	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -	ó -

IV. Interpretación

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales.

Los elementos materiales o infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y Remunerativos.

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor II: Políticas Administrativas.

El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales.

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal.

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas.

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad.

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

V. Baremos

Normas Percentilares Escala SL-SPC (Muestra =952)

Pc	FACTORES							Puntaje Total	Pc
	I	II	III	IV	V	VI	VII		
99	25	20	25	20	30	30	30	179	99
98	25	20	25	20	30	30	30	172	98
97	24	19	25	20	30	30	30	169	97
96	24	18	25	20	30	30	30	166	96
95	24	17	25	20	29	30	30	163	95
90	23	16	23	19	28	29	28	153	90
85	22	15	22	19	27	28	27	149	85
80	21	14	21	18	27	27	26	145	80
75	20	14	20	18	26	27	26	141	75
70	20	13	20	17	26	26	25	139	70
65	19	13	19	17	25	25	24	136	65
60	19	12	18	16	25	25	24	133	60
55	18	12	18	16	24	24	23	131	55
50	18	11	17	16	23	24	23	130	50

45	17	11	17	16	23	23	22	128	45
40	17	10	16	15	22	23	22	125	40
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10
5	9	5	10	10	14	17	16	103	5
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4
3	9	4	9	9	12	16	14	95	3
2	7	4	9	8	11	15	13	89	2
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1
X	17.35	11.12	17.33	15.56	22.74	23.56	22.68	130.34	X
D.S.	4.31	3.71	4.23	2.93	4.59	3.42	4.19	18.51	D.S.

Fuente:

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.

Anexo 5: Matriz de Consistencia Lógica

Variable	Definición	Definición operacional aspectos dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Motivación Laboral	Es la que desarrolla la labor solo por el gusto percibido al realizarla y por otro lado por las consecuencias que se generan después de hacerlas con el objeto de conseguir un premio o evitar un castigo. (Herrera y Matos, 2009, p. 32).	Se utilizó como instrumento la escala de motivación laboral (R-MAWS) para medir la variable de estudio a través de los factores. (Herrera y Matos, 2009, p. 32).	Se medirá de acuerdo a los siguientes factores:		
			A-Motivación	9,3,18	
			Regulación Extrínseca	4,6,11,1,16,19	Ordinal
			Regulación Introyectada	2,10,12	
			Regulación Identificada	5,7,8,17	
Motivación Intrínseca.	1,3,15				

Variable	Definición	Definición operacional aspectos dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Es la disposición relativamente estable hacia las labores en el centro de trabajo y se basa en los valores y creencias que se dan desde la experiencia laboral, cuando se recibe beneficios, posibilidades de desarrollo profesional y personal, se alcanza escalas remunerativas y las relaciones interpersonales son favorables, existen las condiciones físicas y materiales que facilitan el desempeño.(Palma, 1999)	Se utilizó un cuestionario de Satisfacción Laboral (SL- SPC) de Palma (1999). El mencionado cuestionario permite obtener un diagnóstico de la actitud hacia el trabajo, detectado cuando el trabajador resulta encantado o ávido por la acción laboral.	Condiciones físicas y/o materiales.	1,13,21,28,32	Ordinal
			Beneficios laborales y/o materiales.	2,7,14,22	
			Políticas administrativas.	8,15,17,23,33	
			Relaciones Laborales.	3,9,16,24	
			Desarrollo Personal.	4,19,18,25,29,34	
			Desempeño de tareas.	5,11,19,26,30,35	
Relación con la autoridad.	6,12,20,27,31,36				