

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los
trabajadores, Unidad de Gestión Educativa Local, Zarumilla,
Región Tumbes, 2018.**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestro

Autor: Carlos Alberto Lamadrid Vela

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los
trabajadores, Unidad de Gestión Educativa Local, Zarumilla,
Región Tumbes, 2018.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Idrogo Vásquez Alcides (presidente)

Dr. Benavides Medina Augusto Oswaldo (secretario)

Mg. Bances Rodríguez Juan Manuel (vocal)

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los
trabajadores, Unidad de Gestión Educativa Local, Zarumilla,
Región Tumbes, 2018.**

**El suscrito declara que la tesis es original en su contenido y
forma.**

Br. Lamadrid Vela Carlos Alberto (Autor)

Mg. Ecce López Orlando Sigifredo (Asesor)

Tumbes, 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

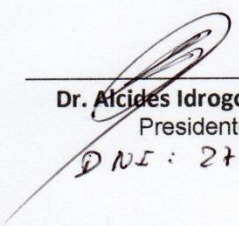
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los dos días del mes de octubre del año dos mil veinte, a las 17.20 horas, en la modalidad virtual por la plataforma cisco webex, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución de Consejo de Escuela N° 73-2019/UNTUMBES-EPG-D; Dr. Alcides Idrogo Vásquez - Presidente; Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina - Secretario; y Mg. Juan Manuel Bances Rodríguez – Vocal, para la sustentación y defensa de la tesis: **Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores, Unidad de Gestión Educativa Local, Zarumilla, Región Tumbes, 2018**; presentado por el egresado del Programa de Maestría en Administración y Gestión Empresarial, Br. Carlos Alberto La Madrid Vela y asesorado por el Mg. Orlando Sigifredo Ecce López.

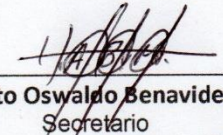
Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: Aprobado por unanimidad, dando cumplimiento al Art. 29° del Reglamento de Investigación con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18.10 horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta en presencia del público.

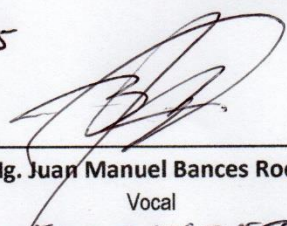
Tumbes, 02 de octubre de 2020.


Dr. Alcides Idrogo Vásquez
Presidente

DNI: 27555525


Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina
Secretario

00227131


Mg. Juan Manuel Bances Rodríguez
Vocal

DNI: 00251359

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Dedicatoria

A Dios por hacer posible mi objetivo académico. A mi esposa y a mis hijos por su entera comprensión del tiempo ocupado en mi formación académica.

Agradecimiento

A mi Alma Mater, a mis docentes por sus grandiosas lecciones impartidas en el desarrollo del trabajo de investigación.

INDICE GENERAL

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
INDICE GENERAL	vii
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	x
Índice de anexos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Situación problemática.	15
1.2. Formulación del problema.	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivos.	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.	19
II. ESTADO DEL ARTE	20
2.1. Bases teórico – científicas.....	20
2.1.1. Motivación.....	20
2.1.1.1. Tipos de motivación.	20
2.1.1.2. Teorías de la motivación.	21
2.1.2. Satisfacción laboral.....	27
2.1.3. Naturaleza de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).	32
2.2. Antecedentes.....	33
2.2.1. Antecedentes internacionales	33
2.2.2. Antecedentes nacionales.....	35
2.2.3. Antecedentes locales.....	37
2.3. Definición de términos básicos.	39
III MATERIALES Y METODOS	42
3.1. Formulación de la hipótesis.....	41

3.1.1. Hipótesis general.	41
3.1.2. Hipótesis específicas.	41
3.2. Variables e indicadores.	41
3.2.1. Variable independiente: Motivación.....	41
3.2.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral.	42
3.3. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	44
3.4. Población, muestra y muestreo.	45
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	46
3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos.	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1 Resultados.....	49
4.2 Discusión	56
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
VIII. ANEXOS	68
Anexo 1: Consentimiento informado	68
Anexo 2: Cuestionario	69
Anexo 3: Prueba de confiabilidad.....	73

Índice de figuras

Figura 1: Jerarquía de necesidades	22
Figura 2: Teoría de los dos factores	23
Figura 3: Teoría de la conducta.....	26
Figura 4: Respuesta a la insatisfacción	31
Figura 5: Niveles de motivación	49
Figura 6: Niveles de satisfacción.....	50
Figura 7: Niveles de la dimensión psicológica.....	50
Figura 8: Niveles de la dimensión fisiológica.....	51

Índice de cuadros

Cuadro 1: Valoración de las dimensiones de la variable motivación	42
Cuadro 2: Valoración de las dimensiones de la variable .. satisfacción laboral	43
Cuadro 3: Estadísticos de fiabilidad.....	47
Cuadro 4: Influencia de la motivación en la satisfacción laboral	51
Cuadro 5: Correlación entre motivación y satisfacción laboral	52
Cuadro 6: Influencia de las psicológicas en la satisfacción.	53
Cuadro 7: Correlación entre psicológicas y satisfacción laboral.	53
Cuadro 8: Influencia de las fisiológicas en la satisfacción laboral.....	54
Cuadro 9: Correlación entre fisiológicas y satisfacción laboral	54
Cuadro 10: Influencia de las intelectuales en la satisfacción laboral	55
Cuadro 11: Correlación entre intelectuales y satisfacción laboral	56

Índice de anexos

Anexo 1: Consentimiento informado	68
Anexo 2: Cuestionario	69
Anexo 3: Prueba de confiabilidad	73

RESUMEN

La investigación titulada Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Zarumilla, Región Tumbes, 2018, su objetivo fue determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental, con una muestra de 21 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta, con un cuestionario compuesto por 31 preguntas en escala de Likert para ambas variables de estudio. Conclusiones: La motivación influyó en la satisfacción laboral, comprobada con el Rho de Spearman de 0,699, que indica su asociatividad entre estas variables; corroborándose su influencia con indicadores del 57,1% y 52,4% respectivamente; ubicándose en el nivel positivo moderado; resultados que afirman que los estímulos empresariales permiten cambiar la actitud de los trabajadores.

Palabras clave: Motivación, satisfacción laboral, psicológicas, fisiológicas, intelectuales.

ABSTRACT

The research entitled Influence of motivation on job satisfaction of workers of the Local Educational Management Unit, Zarumilla, Tumbes Region, 2018, its objective was to determine how motivation influences job satisfaction of workers. The methodology used was descriptive, correlational, quantitative, non-experimental, with a sample of 21 workers, using the survey technique, with a questionnaire consisting of 31 Likert-scale questions for both study variables. Conclusions: Motivation influenced job satisfaction, verified with Spearman's Rho of 0.699, which indicates its association between these variables; confirming its influence with indicators of 57.1% and 52.4% respectively; ranking at the moderate positive level; results that affirm that business incentives allow changing the attitude of workers.

Keywords: Motivation, job satisfaction, psychological, physiological, intellectual

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación está motivado, porque en la gestión de desarrollo humano uno de los puntos neurálgicos es la motivación y la satisfacción laboral. Hoy en día las organizaciones que buscan generar un adecuado ambiente de trabajo y mantener a sus mejores colaboradores, reteniendo a sus mejores talentos, con incentivos para evitar migrar a la competencia, acto que dependerá de las políticas y sobre todo presupuesto de cada una; otras simplemente no enfocan sus planes en estos temas, pues solo serán meros observadores de la fuga de buenos cuadros. Estos hechos no son ajenos a entidades del estado, como se observa en la UGEL Zarumilla que, en el quehacer diario institucional, los canales de comunicación no son muy fluidos distorsionando la información que dificulta un trabajo efectivo, sumando a ello una política salarial injusta, estas situaciones anómalas crean una actitud desfavorable en los puestos de trabajo.

Para analizar esta problemática, ha sido necesario conocer, investigaciones, encontrándose, que existen cuatro dimensiones para la motivación laboral (comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad) y cinco dimensiones para la satisfacción laboral (ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo, estímulos económicos o reconocimientos); que inciden positivamente en el desempeño laboral de los empleados y servidores públicos del organismo autónomo (Hernández y Morales, 2017). Con el estudio de Garcia, (2018), determinó que existe relación entre motivación y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,670, indicándose una relación positiva moderada entre ambas variables.

En la ejecución del trabajo se utilizó el diseño descriptivo – correlacional, para comprobar la influencia entre ambas variables; a la muestra de los 21 trabajadores

se aplicará encuestas, los datos recogidos serán procesados con el SPSS, que permitirá efectuar el análisis de correlación pertinente; y de este modo se determinará la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal administrativos en la UGEL. Sus resultados permitirán sugerir alternativas que posibiliten a la gestión de la entidad reformule políticas de motivación a los trabajadores y consecuentemente tengan una significativa influencia en la satisfacción laboral, elevando su productividad laboral orientada a mejorar la calidad del servicio del usuario interno y externo.

1.1. Situación problemática.

En la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la provincia de Zarumilla, se abordará la problemática de motivación y satisfacción laboral de sus trabajadores por ser una institución al servicio de la comunidad, que requiere específicamente que los clientes internos estén debidamente motivados para realizar su trabajo con efectividad, y solo lo conseguirán con una gran satisfacción en su puesto de trabajo.

Díez, García, Martín y Perianez, (2001) Al respecto describiremos situaciones que permitirán relacionarlo con la problemática planteada; considerando que, después de la pasada segunda guerra mundial, los estudiosos de los estímulos laborales concluyeron; que era preciso centrarse en las recompensas y/o estímulos provenientes de la ejecución del trabajo mismo, dejar de lado todas aquellas que pudieran ser externas a éste. Había que diseñar los trabajos de tal manera que contengan una alta gama de factores de motivación. Comenzaba a hablarse ya de la inoperancia empírica de los principios clásicos de la gestión para afrontar las realidades técnicas y humanas de los nuevos tiempos.

Era preciso aprovechar el fuerte impacto que la organización informal y los pequeños grupos demostraban ejercer sobre la conducta de las personas, y esto solo era posible desde un nuevo enfoque en lo que se refiere al diseño del trabajo, la intervención en la solución de problemas, participando activamente, los grupos autónomos de producción, el autodomínio y en general, el acceso de los factores informales de motivación en el mismo diseño del puesto de trabajo era la clave del nuevo enfoque. En las últimas décadas se han intentado penetrar y ampliar este enfoque tratando de no restringir sus aplicaciones al diseño de trabajo, sino

hacerlas llegar hasta todos los rincones de la organización, creando un clima laboral adecuado para el logro simultáneo de altas tasas de satisfacción y elevados niveles de rendimiento laboral. Puesto que no se diserta sólo de diseño de puestos motivantes, sino que se enfatiza en lograr organizaciones de excelente calidad total. Al interior de las organizaciones se piensa que la satisfacción del personal (entre otros resultados organizacionales deseables) es una de las consecuencias que debe derivarse no sólo de una acertada gestión de los recursos humanos y materiales, sino también de un buen liderazgo, una política y estrategia organizacional centradas en la mejora continua o un permanente control y redefinición de los procesos clave y de apoyo.

Según Louffat (2010), la motivación, es importante “darle en la yema del gusto a cada trabajador”, tampoco se puede caer en el exceso de la complacencia permanente. En vez de motivación se estaría generando “engreimiento” y situaciones de inequidad; el resto podría percibir la existencia de beneficios diferenciados, desmotivándose de tal modo que el supuesto “remedio” acabaría agravando la “enfermedad”.

Toro (2009)

También destaca que la satisfacción resulta de un proceso cognitivo, consistente en comparar lo obtenido con lo deseado. Este proceso es un típico juicio evaluativo. Como consecuencia de ese juicio se deriva una reacción afectiva positiva, cuando se trata de la satisfacción, y negativa en el caso de la insatisfacción. No obstante, lo esencial de la satisfacción, lo que determina su naturaleza, no es tanto el juicio evaluativo que precede sino el efecto emocional o afectivo que resulta como consecuencia. Es la experiencia de agrado o complacencia o de disgusto lo que define su carácter (p. 74).

Fuentes (2012)

La satisfacción laboral se manifiesta en tres actitudes: Dedicación al trabajo que hace referencia a la inversión de tiempo y energía en el lugar laboral; compromiso organizacional donde el trabajador está comprometido a contribuir con la misión y visión de la organización; y,

por último, el estado de ánimo en el trabajo que está asociado a una mayor energía, entusiasmo y sentimientos positivos en el trabajo.

De lo expuesto, podemos resaltar que la motivación desde tiempos pasados ha sido elemento preciso en la satisfacción laboral de los participantes, no tan solo la compensación económica es importante para que el trabajador esté satisfecho, sino que existen dimensiones motivacionales como: Psicológicas, fisiológicas e intelectuales, que son de vital importancia en una organización debido a que se logrará que el trabajador esté motivado y tenga una actitud favorable hacia su trabajo.

La Unidad de Gestión educativa Local (UGEL) de la Provincia de Zarumilla, es la encargada de brindar el soporte técnico pedagógico, institucional y administrativo a los centros y programas educativos de su ámbito, para dar cumplimiento a su misión educativa, de asegurar un servicio educativo con calidad y equidad; su desenvolvimiento administrativo y organizacional debe ser efectivo; para lo cual se requiere que el personal administrativo que desempeñe las funciones establecidas en los documentos de gestión la desarrollen con eficacia y eficiencia y tenga una buena actitud en su puesto de trabajo. Sin embargo, en el quehacer diario institucional se observa que los canales de comunicación no son muy fluidos teniendo dificultades en la información por llegar de manera inexacta e inoportuna que impiden el normal desarrollo de sus tareas habituales. La política salarial no es muy justa ya que son disposiciones emitidas por los organismos de gobierno nacional, debido a ello perciben una remuneración que no permite satisfacer sus necesidades a plenitud. Asimismo, su directiva de reconocimiento monetarios y no monetarios por la ejecución de un trabajo efectivo no es equitativa, situación que genera resentimientos entre ciertos grupos de trabajadores de determinadas áreas administrativas. La rotación de puestos, se realiza sin ninguna programación, producto de un cambio espontáneo de los directivos por decisión política de las autoridades regionales, esta situación genera gran malestar en los colaboradores administrativos, desmoralizando e incomodando por la inestabilidad en sus puestos de trabajo. Se observa también que el trabajador asume gran responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones y posee competencias laborales para asumir retos, pero la falta de la implementación de un plan de capacitación hace que el servicio

no se estandarice, perjudicándose el ciudadano tanto de profesores como del público en general.

Lo mencionado líneas arriba da a conocer el contexto de la realidad que existe en la (UGEL), mostrando a un trabajador preparado profesionalmente para cumplir con las funciones encargadas sin embargo el factor motivación no resalta dentro de la institución.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿De qué manera influye la dimensión psicológica en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL, Zarumilla?
2. ¿De qué manera la dimensión fisiológica influye en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL, Zarumilla?
3. ¿De qué manera influye la dimensión intelectual en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL, Zarumilla 2018?

Esta investigación permitirá analizar la motivación y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la (UGEL) de la Provincia de Zarumilla. Su resultado desarrollará el conocimiento en la doctrina administrativa en la línea de gestión del recurso y su comportamiento en la organización. La validez de los cuestionarios aplicados para su ejecución servirá de aporte para el estudio de problemas similares por parte de otros investigadores.

El resultado del estudio permitirá, sugerir alternativas que posibiliten a la gestión administrativa mejorar las políticas de motivación a los trabajadores y consecuentemente tengan una significativa influencia en la satisfacción laboral, elevando su productividad laboral y su efecto repercutirá en la calidad del servicio

a los profesores, personal administrativo y la comunidad Zarumillense que acuden a diario a efectuar un trámite administrativo o académico.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Determinar de qué manera influye la dimensión psicológica en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL, Zarumilla.
2. Determinar de qué manera la dimensión fisiológica influye en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL, Zarumilla.
3. Determinar de qué manera influye la dimensión intelectual en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL, Zarumilla.

CAPITULO II

ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teórico – científicas.

En este acápite se desarrollaron los fundamentos teóricos que dieron soporte a la investigación, considerando las variables de estudio.

2.1.1. Motivación.

González (2008), afirma: “Es el proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo”. Accede a regular la actividad de la persona que radica en la realización de conductas hacia una meta, u objetivo, que la persona supone inevitable y esperado.

Chiavenato (2007), manifiesta que se deriva de:

Un principio que estimula a las personas a actuar de cierta forma o que les impulsa a tener una conducta específica, principio o impulso que puede originarse por dos vías: por un lado, un estímulo exterior al individuo derivado del medio ambiente que lo rodea, y por otro lado, por los procesos mentales generados en el propio individuo, relacionándose en este caso a la motivación con el sistema cognitivo de las personas.

Robbins y Coulter (2010), precisan. “Es el proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de un objetivo involucrando esta definición a tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia”.

a. Tipos de motivación.

Hernández (2002), manifiesta que actualmente, el estudio relacionado con la motivación contiene cinco grandes campos, cada uno estudia distintos determinantes causales de la conducta, como se describe a continuación:

A. Motivación fisiológica: se centra en los aspectos biológicos de la motivación, con un gran énfasis en como el funcionamiento coordinado de los sistemas nervioso y endocrino tienen influencia en los porqués y en las inquietudes.

B. Motivación extrínseca e intrínseca: bajo la primera perspectiva, la causa de la conducta de los organismos se atribuye a que los factores de los seres humanos son inherentemente activos e intrínsecamente motivados (la motivación procede del propio individuo quien la pone bajo su control y tiene además la capacidad de reforzarse a sí mismo).

C. Motivación cognitiva: dice que la motivación es resultado de los pensamientos y los procesos mentales. Tales procesos tienen la capacidad de infundir energía y dirigir la conducta en virtud de que se posee un esquema mental que es influenciado por los aspectos ambientales y socioculturales.

D. Diferencias individuales en la motivación: En esta perspectiva trata los diferentes tipos de personalidad, debido a que los humanos comparten una gran variedad de motivos comunes, difieren sustancialmente en los motivos específicos.

E. Motivación emotiva: considera que las emociones son tipos, sentido de que energizan y dirigen la conducta, también se ha propuesto que las emociones son una “lectura” de los estados emocionales.

b. Teorías de la motivación.

Se tendrá la oportunidad de conocer teorías sobre la motivación, que intentan explicar el modo apropiado de estimular a las personas para que actúen en una determinada dirección, al respecto Louffat (2010), cita algunas teorías importantes:

1. Teoría de la jerarquía de necesidades, propuestas por Maslow (1943), las clasifica en cinco niveles de motivación de las personas. A medida que se va satisfaciendo las necesidades inferiores, comenzando de las bases de la pirámide hasta llegar –nivel a nivel- a la cúspide, se observa un interés de los aspectos primarios y tangibles, hasta llegar a los aspectos integrados de autorrealización y desarrollo humano (Figura 1):



Necesidades fisiológicas: son las que motivan la satisfacción por alcanzar las necesidades primarias de alimentos, de abrigo, de aire, de agua, es decir, las condiciones y elemento mínimos para la conservación humana.

Necesidades de seguridad: son las que motivan el sentido de autodefensa ante las amenazas de vida, que pueden quebrar su estabilidad personal y *modus vivendi*; situaciones como enfermedades, desempleo, violencia, etc. Pueden originar tensiones y estrés, quebrar la estabilidad.

Necesidades de sociales: buscan la integración de la persona con otras personas, ya que el ser humano es un ser inminentemente social necesita interactuar permanentemente para sentirse querido, amado, comprendido, integrado a la sociedad.

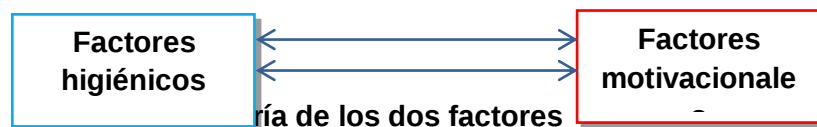
Necesidades de estima: son aquellas que persiguen el deseo de las personas de ser administradas por los demás, de tener un status, prestigio, de sentir orgullo de lo que realizan.

Necesidades de autorrealización: son aquellas que dirigen a la persona a la autorrealización integral como ser humano, en sus diversos ámbitos; profesionales, personales y familiares.

2. Teoría de los dos factores (BI-FACTORIAL), planteada por Herzberg (1959), precisa dos factores motivacionales:

a. Factores higiénicos: Son los relacionados al contexto del cargo, a cómo se siente la persona con relación a la organización donde trabaja (clima laboral). Ejemplo: salarios y beneficios, ambientes y condiciones de trabajo, relación con los jefes y colegas, etc. Aclarando el autor que, si bien estos factores evitan la insatisfacción, no necesariamente provocan satisfacción (Figura 2).

b. Factores motivacionales: son aquellos relacionados con el contenido del cargo. Es decir, al modo en que se siente la persona con el empleo que posee, por ejemplo, si está progresando en su desempeño, si está relacionándose personalmente, si obtiene reconocimiento y status profesional.



Fuente: Basado en Herzberg (1959)

3. Teoría de realización, propuesta por McClelland (1961), señala que hay tres grandes motivaciones en las personas:

a. Motivación de poder: es la necesidad que tienen las personas de tener autoridad y ser respetadas, de tener capacidad de tomar decisiones y poder influenciar en situaciones trascendentes ante otras personas, sea en situaciones generales o específicas.

b. Motivación de afiliación: es la necesidad que tienen las personas de sentirse estimadas y aceptadas por otras, de poder adaptarse en sus relaciones humanas a nivel personal y profesional.

c. Motivación de logro: es la necesidad de conquistar objetivos, y de hacerlo de forma eficaz y eficiente.

4. Teoría de la equidad, propuesta por Adams (1965), afirma, los colaboradores de la organización se sienten motivados cuando observan que el trato es igualitario para todos, sin distinciones o discriminación alguna. Por ejemplo, en cuanto a la carga de trabajo, en remuneraciones y compensaciones laborales, en el trato para con la diversidad, sea de raza, género, religión, clase social o afiliación política.

5. La teoría de la fijación de metas, planteada por Latham y Locke (1979), indica que una situación de motivación trascendental para el trabajador es cuando se establecen objetivos y resultados altos pero factibles de alcanzar. Es decir, se proponen cuando los trabajadores conocen el “norte” al cual se dirigen, de modo de poder calibrar el esfuerzo en la dosis y características adecuadas, aspirando a tener resultados mensurables, confiables y válidos en cuanto a la meta originalmente propuesta.

6. La teoría de las expectativas, propuesta por Vroom (1964), señala que los trabajadores se sienten motivados cuando perciben que van a recibir recompensas a la altura del esfuerzo puesto en conseguir los resultados. Caso contrario, si a pesar del esfuerzo la actitud y el desempeño no reciben compensaciones satisfactorias, el desestímulo incidirá en el comportamiento laboral.

Entre otras teorías sobre la motivación humana, Díez de Castro et al. (2001), nos indican:

A. Teoría del reforzamiento de la conducta: Las perspectivas motivacionales estudiadas hasta el momento tienen una filosofía de base común, Implícita o explícitamente, consideran que el impulso motivacional de un individuo surge cuando esta toma conciencia de que existe en su interior una necesidad insatisfecha que puede dejar de estarlo si adopta en su trabajo ciertos comportamientos que le pueden conducir a la obtención de la recompensa deseada. Como este es el presupuesto de partida, el elemento crítico para la

dirección es la identificación de esas necesidades y el diseño de estrategias específicas que les hagan percibir a la persona la posibilidad de cubrirlas. La conducta individual resulta así controlada y dirigida en el sentido deseado de una manera indirecta. Existen, sin embargo, otras hipótesis diferentes a la hora de abordar el problema de modificación de comportamiento. Las dos teorías que analizaremos a continuación son un buen ejemplo de ello. Ambas se desentienden de la activación de los procesos psicológicos internos para, en su lugar, intentar ofrecer a los gestores unas normas de actuación genéricas que “funcionan” sea cual sea el individuo, el trabajo que este tenga que desarrollar o las necesidades que en un momento concreto tenga más activadas.

Para la teoría del reforzamiento, propuesta por Skinner (1953), dice:

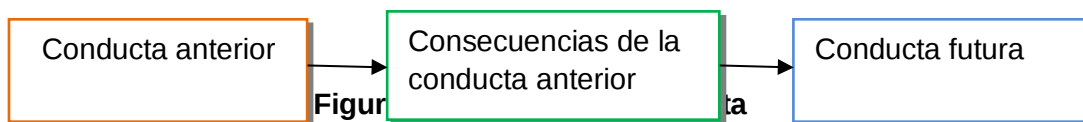
La conducta futura de un individuo será congruente con las consecuencias que se derivaron de sus actuaciones pasadas (ley del efecto). Todo comportamiento humano) (Ver Fig. 3), produce un efecto externo para la persona que lo lleva a cabo; comportamiento que tiende a repetirse cuando de él se derivó placer, y a evitarse cuando causó dolor o infelicidad, según esto, el hombre es un ser que aprende de sus actos cada experiencia agradable tiende a reforzar el comportamiento que la ha causado y cada experiencia desagradable o al menos no positiva, a debilitar el comportamiento que la provocó.

El mismo Skinner (1953), precisa:

Que, la teoría del reforzamiento ofrece a los administradores una ruta de actuación mucho menos subjetiva y, desde luego, extremadamente simple. Siempre que la dirección pueda suscitar en el individuo la percepción inequívoca de que determinado comportamiento lleva aparejado de una manera inmediata una cierta consecuencia, esto bastará para gobernar y manipular sus actuaciones sin necesidad de entrar en resbaladizas averiguaciones sobre cuáles son sus necesidades presentes o futuras.

La teoría del reforzamiento ha sido fuertemente criticada desde muy diversos ángulos. Sin entrar siquiera en el automatismo o en la linealidad de pensamiento que está al fondo de la teoría del reforzamiento, creemos que su aplicación indiscriminada apoyaría la concepción arcaica del hombre como un ser dominado

por el instinto, que poco o nada se diferenciaría, por ejemplo, de un perro o de cualquier otro animal de la naturaleza y con el que resulta lícito utilizar ciertas técnicas de “adiestramiento” sin cuestionar siquiera, por ejemplo, el cariz ético o no de las mismas, o de la conductas que se desea inculcar



Fuente: propuesta de. F. Skinner (1953)

B. Teoría sobre el diseño de puestos motivantes: Este enfoque intenta establecer un marco general sobre el proceso evolutivo que habían experimentado las opiniones de los teóricos del management con relación a la motivación. Como se recordará, la tercera de las fases identificadas en dicho proceso se correspondía con la idea de que la motivación estaba asociada al desempeño mismo del trabajo; entendiéndose que era preciso delinear el puesto de forma tal que la persona que lo desempeñará, pudiera experimentar sensaciones de agradables sin necesidad de esperar el recibimiento de recompensas extrínsecas con posterioridad al ejercicio de su labor profesional. Aunque esta perspectiva tuvo su punto álgido hace ya décadas, aún hoy se sigue hablando con frecuencia de él, y los autores siguen debatiendo sobre los parámetros del diseño de los puestos de trabajo que sería preciso retocar para conseguir que el mismo desempeño del trabajo supusiera un elemento de motivación para el individuo.

Davis y Newstrom (1991), proponen las características clave que se deben considerar para la obtención de puestos motivantes, según a continuación se indican:

1. Variedad de tareas. Obliga al colaborador a disponer de una más vasta gama de habilidades y destrezas, siendo lo más probable que se susciten sensaciones positivas en torno a las necesidades humanas de logro.

2. Grado de identificación con la tarea. La única fórmula para que el individuo pueda recuperar la perspectiva perdida consiste en el diseño de tareas “psicológicamente completas”; es decir, tareas en la que pueda tenerse la conciencia de que haber desarrollado una labor realmente creativa (por ejemplo,

por haber controlado todos los pasos que han hecho posible la obtención de algo estimable a partir de un conjunto de elementos inconexos) o, al menos, haber provocado una sustancial transformación de las cosas con relación a la situación de partida.

3. Significación de la tarea. Se entiende que la sensación de estar realizando una actividad que resulta trascendental o de utilidad para terceras personas (internas o externas a la organización) posee una importante carga motivacional.

4. Grado de autonomía o autocontrol. Consiste en otorgar al individuo la posibilidad de gestionar su propio trabajo, reduciendo así los efectos negativos que pudieran tener una estrecha supervisión o una desmesurada formalización del comportamiento como consecuencia de una excesiva proliferación de normas y procedimientos formales.

5. Retroalimentación. Es el establecimiento de mecanismos adecuados que hagan posible que, el individuo pueda tener información oportuna y exacta sobre la progresión que está siguiendo de cara a la consecución del objetivo fijado. Este factor conecta perfectamente con las recomendaciones que se derivan de la teoría y, en cierto modo, es el complemento imprescindible, para efectuar el autocontrol al que nos referíamos en el punto anterior; será difícil que la persona tome decisiones que le permita reorientar su conducta si, previamente, no se le ha dado la posibilidad de conocer el grado de éxito de sus actuaciones anteriores.

2.1.2. Satisfacción laboral.

“Es la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, en tanto que un empleado insatisfecho mantiene actitudes contrarias” (Robbins y Coulter, 2010).

(Robbins y Coulter, 2010). citado en Arbaiza 2010),

“Precisa es una percepción positiva sobre su ocupación particular; que surge a partir de la evaluación de sus características” (p.183).

Arbaizai (2010), refiere que es una conceptualización amplia que alude a varias actitudes que puede tener un trabajador en su entorno laboral.

Newstrom (2011) manifiesta: Es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia el trabajo que realiza. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, **una sensación** de relativo gusto o disgusto hacia algo (por ejemplo, un empleado satisfecho puede hacer un comentario: “Me gusta hacer una gran variedad de tareas”). Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. El mismo empleado puede tener una actitud mental de respuesta hacia su trabajo cuando establece el **objetivo intelectual** (creencia) “mi trabajo es muy complejo”. En otra ocasión, el empleado puede revelar **sus intenciones de conducta** a un compañero (“pienso dejar el trabajo en tres meses”). En consecuencia, las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta.

Robbins y Judge (2009), señalan: Las facetas principales de satisfacción en el empleo (trabajo en sí, pago, oportunidades de avanzar, supervisión y compañeros), disfrutar el trabajo en sí casi siempre es la faceta que se correlaciona con mayor intensidad con niveles elevados de satisfacción general. Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores. En otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo desafiante y sea estimulante, que otro que sea predecible, rutinario y monótono. Existe una relación interesante entre el salario y la satisfacción en el trabajo. Para las personas pobres (las que viven por debajo del umbral de la pobreza) o que viven en países pobres, el pago se correlaciona con la satisfacción en el empleo y con el bienestar del él y su familia.

Asimismo, el referido autor indica: La satisfacción en el trabajo no sólo consiste en las condiciones laborales en la que desarrolla su trabajo. La personalidad también juega un rol. A las personas que son menos positivas respecto de sí mismas es menos probable que les guste su trabajo. Los estudios y tratados revelan que los individuos que tienen autoevaluaciones fundamentales positivas –aquellos que creen en su utilidad interna y capacidad básica– están más satisfechos con su

trabajo que quienes las tienen negativas. No sólo ven su trabajo como algo satisfactorio e interesante, también es más probable que se inclinen en primer lugar hacia los trabajos desafiantes. Aquellas personas con autoevaluaciones fundamentales negativas se fijan metas menos ambiciosas y es probable que se rindan cuando enfrenten dificultades. Entonces, es más fácil que se estancuen en empleos aburridos y repetitivos que quienes tienen autoevaluaciones fundamentales positivas.

Arbaiza (2010), dice: “Que cuando una persona se siente satisfecha se refleja en su comportamiento. Asimismo, cuando una persona se siente insatisfecha se generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal como a nivel organizacional”. Veamos:

A. Nivel personal

Se relaciona con aspectos de la salud, tanto física como mental y las actitudes hacia la vida.

a. La salud

“Cuando un empleado está insatisfecho en su trabajo, es probable que traiga repercusiones negativas de salud, como insuficiencia cardíaca, fluctuaciones en presión arterial, dolores de cabeza, problemas de peso, colesterol”.

Jex y Gudanowski (1992), dice: “La insatisfacción puede causar ansiedad”. Schaubroeck et al. (1998) señala “La insatisfacción puede causar trastornos de depresión y estrés”.

b. La actitud hacia la vida

Los empleados están influidos por la experiencia que viven tanto dentro como fuera de la organización, en tal sentido, si un empleado está insatisfecho con su trabajo, esto tendrá repercusiones en su vida personal.

B. Nivel organizacional

Existen algunos aspectos relacionados con la insatisfacción laboral, tales como:

El ausentismo

Wanous et al. (1997), planteó “Que existe una estrecha relación directa entre la insatisfacción laboral y el ausentismo, pero que esta relación es débil. Siendo necesario precisar que el ausentismo también se debe a otros factores como la movilidad, enfermedades u otras actividades”.

El abandono

Crampton y Wagner (1994), afirman. “El abandono es uno de los factores que más se relaciona con la insatisfacción laboral”. Abandono que puede darse por parte del empleado, si éste se encuentra insatisfecho y decide renunciar o si es que la empresa decide despedirlo. En ambos casos el tener que reemplazar a un trabajo resulta costoso para la organización.

Las protestas

Los empleados insatisfechos pueden emprender constantes quejas a la administración y realizar protestas ya sean individuales o grupales.

Comportamiento inadecuado

Crampton y Wagner (1994) plantean “Que la insatisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como el consumo de sustancias, robos, sabotajes, impuntualidad. En otros casos el empleado puede perder el tiempo como navegar en internet, hacer llamadas telefónicas innecesarias, etc.”.

Productividad

Iaffaldano y Muchinsky (1985) sostienen “Que la relación ente la satisfacción y productividad no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que van a influir en la productividad. Los trabajadores satisfechos e insatisfechos en el trabajo”

Citando a Davis-Blake, Broschak, George (2017), indican que existen cuatro respuestas que permiten conocer las consecuencias de la insatisfacción: a. La salida: es un comportamiento que se dirige hacia la salida de la organización para buscar un puesto nuevo. b. Voz: se trata de mejorar las condiciones, analizando los problemas. c. Lealtad: es cuando se espera pasivamente a que las cosas mejoren y se confía en ella. d. Negligencia: es cuando se permite que las cosas empeoren.

Estas cuatro respuestas a la insatisfacción en el trabajo difieren aún de la otra en dos dimensiones consecutivas- destructivas y activo-pasivo, y se aprecian en la figura 4.

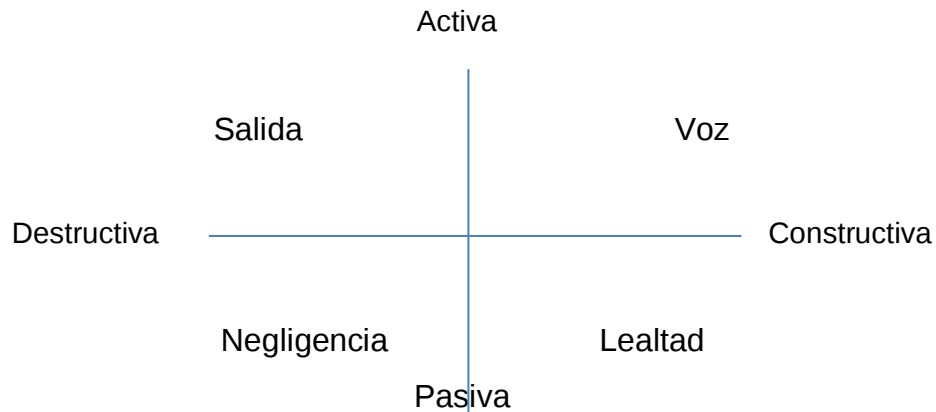


Figura 4: Respuesta a la insatisfacción

Fuente: Basado en fuente Robbins, S.P. y Judge T.A (2009).

Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall

Newstrom (2011), afirma: La satisfacción laboral tiene iimpacto ambiental, siendo parte de la satisfacción de la vida. La naturaleza del ambiente de un empleado fuera de su trabajo influye indirectamente en sus sentimientos respecto de éste. De manera similar, como el empleo constituye una parte significativa de la vida de muchos trabajadores, la satisfacción laboral influye en la satisfacción general de la vida. El resultado es un efecto de derrame en ambas direcciones, entre la satisfacción laboral y la satisfacción de la vida. En consecuencia, los directivos necesitan vigilar no sólo el trabajo y su ambiente inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia otros aspectos de la vida.

Robbins y Coulter (2010), declaran: Los administradores y gerentes deben interesarse por las actitudes de sus colaboradores, debido a que influyen en su comportamiento. Los empleados satisfechos y comprometidos, por decir algo, tienen índices por debajo del promedio de rotación y ausentismo. Si los gerentes desean mantener las renunciias y el ausentismo en un nivel bajo, especialmente entre sus empleados más productivos, tomarán acciones que propicien actitudes positivas hacia el trabajo. Los empleados satisfechos también se desempeñan mejor en el trabajo. Los gerentes deben enfocarse en factores que se ha

demostrado llevan a altos niveles de satisfacción laboral: ofrecer un trabajo desafiante e interesante, recompensar de manera equitativa y crear condiciones de trabajo agradables, y buenos colegas. Estos factores tienden a ayudar a que los empleados sean más productivos. Los gerentes también deben encuestar a los empleados sobre sus actitudes. Como lo dice un estudio, "Una medición sólida de la actitud general hacia el trabajo es una de las informaciones más útiles sobre sus empleados con que puede contar una organización". Por último, los gerentes deben saber que los empleados tratarán de reducir la disonancia. Si se les solicita hacer algo que para ellos sea incongruente o que se contraponga a sus actitudes, los gerentes deben recordar que la presión para disminuir la disonancia no es tan fuerte cuando el empleado percibe que la disonancia fue impuesta externamente y es incontrolable. También se reduce cuando las recompensas son suficientes para compensar la disonancia. Por tanto, el gerente puede recurrir a fuerzas externas como competidores, clientes u otros factores, a la hora de explicar la necesidad de llevar a cabo algún trabajo sobre el que el individuo tenga alguna disonancia o bien, el gerente puede brindarle al empleado las recompensas que desea.

2.1.3. Naturaleza de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

Las Unidades de Gestión Educativa son órganos desconcentrados de las Direcciones Regionales de Educación y proporciona el soporte técnico pedagógico, institucional y administrativo a los centros y programas educativos de su ámbito, para asegurar un servicio educativo de calidad con equidad. Su ámbito se determina territorialmente según criterios de gobernabilidad en concordancia con los lineamientos de política educativa del sector. Dentro de sus fines se encuentra: el desarrollo integral del educando mediante la prestación de servicios educativos brindados con equidad, la prestación, satisfaciendo pertinentemente las necesidades educativas del ámbito territorial, el fortalecimiento de la gestión en cada centro o programa educativo, estableciendo formas de participación de la comunidad en acciones de desarrollo de la educación, ciencia, tecnología, cultura, recreación y deporte, el establecimiento de una gestión educativa transparente equitativa y eficaz que garantice una adecuada descentralización.. La evaluación efectiva de sus avances y resultados e instaure mecanismos de vigilancia y control ciudadano. Son funciones de las UGEL: Definición de políticas y normatividad,

provisión de servicios, desarrollo curricular, desarrollo institucional y administración de personal y recursos (Decreto Supremo N° 015-2002- ED., 12 de junio)

2.2. Antecedentes.

Se ha encontrado investigaciones realizadas en diferentes contextos que guardan relación con la presente investigación:

2.2.1. Antecedentes internacionales

Los tesisistas, Hernández y Morales (2017), con la investigación titulada:

“Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa”. Su objetivo fue identificar los factores que determinan la motivación y satisfacción laboral que impactan positivamente en la eficacia y eficiencia de los empleados públicos. El trabajo de campo se realizó con la aplicación de un cuestionario estructurado a 36 individuos. Con la investigación se encontró que existen cuatro dimensiones para la motivación laboral (comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad) y cinco dimensiones para la satisfacción laboral (ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo, estímulos salariales o reconocimiento); que inciden de manera favorable en el desempeño laboral de los empleados y servidores público del organismo autónomo.

La tesisista Ochoa (2014), con la tesis titulada:

“Motivación y productividad laboral (estudio realizado en la empresa municipal Aguas de Xelaju Emax)”. Su objetivo fue determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral; aplicándose encuesta en escala de Likert a 200 trabajadores encontrándose como resultado que efectivamente el trabajador al momento de recibir algún estímulo o incentivo de parte de su jefe es motivado de una manera buena en los trabajadores de la Emax –República de Guatemala, Concluyendo que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado

Fuentes (2012), en la tesis titulada:

“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)”. El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Concluyó, que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Aguilar y Pérez (2012), en su investigación titulada:

“Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias”, Aplicó un estudio cuantitativo y cualitativo, con diseño de campo y nivel descriptivo, en una muestra de 53 establecimientos ubicados en el Municipio San Cristóbal del Estado Táchira, 53 gerentes, 106 empleados y 96 clientes, determinó que se puso en evidencia que el comportamiento positivo de las variables de productividad en las farmacias recae en gran medida en el trabajo del empleado, estas

variables conciernen a tres aspectos fundamentales de gestión: la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la calidad del servicio. Se pudo determinar en el diagnóstico, la importancia que posee para los empleados la valoración del trabajo, así como la relevancia de la productividad para los dueños de las farmacias. La aplicación de incentivos es altamente valorada por los empleados, quienes además tienen claro el impacto de su desempeño en la productividad de la organización. Un aporte relevante del estudio lo representa la incorporación del análisis de la calidad del servicio para la identificación de los aspectos del servicio que valora el cliente y de los que depende el trabajo del empleado y, por ende, la productividad de la organización. Asimismo, se muestra la posibilidad de combinar los incentivos monetarios y no monetarios como opciones de productividad en función de la orientación de la gerencia, la de los empleados y la situación interna de la organización.

2.2.2. Antecedentes nacionales.

García (2018), en su trabajo:

“Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte, 2018”. Su objetivo fue determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de la muestra estudiada. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La población estuvo formada por 200 trabajadores, la muestra por 132 y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica de recolección de información empleada fue la encuesta y su instrumento como cuestionario validados a la intervención de juicios de expertos y determinado su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach; concluyó que existe relación entre motivación y satisfacción laboral, con un Rho Spearman de 0,670 el resultado que indica la existencia de una relación positiva alta entre ambas variables.

El investigador Idrogo (2017), en su tesis titulada:

“Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública”. [Tesis de posgrado]. Elaboró una

estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso que contribuya la satisfacción en los colaboradores de una institución pública de Chiclayo - 2016. Utilizando el tipo de investigación descriptiva - propositiva. Aplicándose un cuestionario a los 35 trabajadores. Concluyó que el 96,9% de colaboradores de una institución, presenta moderada motivación, y el 3,12% motivación alta. Asimismo, que el 68,75% de los colaboradores, presentan regular satisfacción, mientras que el 6,25% presenta insatisfacción laboral. Se halló también una relación positiva significativa entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública de Chiclayo, por lo que si se aplica la estrategia de motivación se va a contribuir en mejorar la satisfacción laboral.

Rios (2017), en su trabajo titulado:

“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015”. [Tesis de posgrado]. Concluyó que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

La investigación de Rosas (2017), en su tesis denominada:

“Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016”. [Tesis de posgrado]. Su objetivo fundamental fue determinar la relación que existía entre la motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social durante el año 2016. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica de nivel correlacional, por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal; la muestra estuvo constituida por 158 trabajadores seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple. Concluyó que existía una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social durante el año 2016. Siendo esta relación directa y moderada es decir que a medida que se mejore la percepción de la motivación, también se mejorará el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Segunda conclusión, existe relación directa entre el reconocimiento y la satisfacción

laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. El coeficiente de correlación hallado fue de una magnitud moderada, es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal.

Vásquez (2017) en su trabajo de investigación:

“Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chíncha - RAR- EsSalud Lima, 2016”. [Tesis de posgrado]. Aplicándose el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, se determinó una correlación significativa entre ambas variables y la existencia de relación entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral. Observándose una correlación positiva regular (ρ : 0,564), la significancia asintótica 0,04, Resultados: El 62,5% tienen un nivel de motivación medio y el 70,8% tienen un nivel de satisfacción medio. Concluyó que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables; asimismo se evidenció, que algunas de sus dimensiones guardan la misma correlación.

2.2.3. Antecedentes locales.

La investigación de Parra y Tineo (2019), investigación denominada:

“Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018”. [Tesis de pregrado]. Analizaron su correlación empleando el coeficiente Rho de Spearman, determinándose que a un nivel de motivación media del 50% su implicancia en el desempeño laboral ostenta un nivel de bueno del 67,2 %. Se observó que la compensación económica fue de nivel bajo de 51,7% con una influencia de nivel regular de 50,0% en el desempeño de los trabajadores. Las condiciones de trabajo tuvieron un nivel alto de 51,7 % incidiendo en el rendimiento de los colaboradores en el nivel regular de 50,0%. El indicador reconocimientos tuvo un resultado de nivel alto con el 41,4 % de las respuestas de los trabajadores, con una influencia de nivel regular del 50,0 % del desempeño. El indicador relaciones interpersonales de los trabajadores alcanzó un nivel alto de 53,4 % con una influencia del orden del 50,0% para un nivel regular en el desempeño laboral. Concluyeron que la correlación entre motivación y desempeño laboral es de 0,491, tuvo una implicancia directa y

positiva. Las compensaciones económicas son de prioridad y afectan directamente el rendimiento laboral, obtuvo una correlación de 0,173. Las condiciones de trabajo influyeron en un nivel alto en el desempeño laboral precisando la comunicación y el ambiente de trabajo de los colaboradores con una correlación de 0,394. Los indicadores de la motivación de reconocimientos y relaciones interpersonales alcanzaron un nivel alto influyendo en su desempeño laboral con un coeficiente de 0,394 y 0,352 respectivamente.

Del Rosario y Huamán (2018), en su tesis:

“Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2017. Tumbes, Perú”. [Tesis de pregrado], expresaron que, el rol preponderante de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Debiendo contar con el personal idóneo, motivado y satisfecho; su objetivo fue determinar en qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes – Región Tumbes. La investigación fue de tipo descriptiva - correlacional con enfoque cuantitativo, la muestra fue de 57 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario en escala de Likert. Los principales resultados fueron que no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral obteniéndose un nivel medio de aceptación como respuesta de los trabajadores del municipio. Concluyeron que la motivación tiene una influencia de nivel medio en la satisfacción laboral de los trabajadores. El factor reconocimiento tiene un predominio en la satisfacción laboral de nivel medio de los trabajadores, debido a la rotación de los jefes cada cuatro años en el mejor de los casos. El factor recompensa que comprende los estímulos monetarias y no monetarias calificados con un nivel medio, existiendo expectativas de mejoras por parte de los funcionarios de la Municipalidad. Las condiciones laborales son adecuadas, siendo calificadas con nivel medio de aceptación entre los trabajadores de la institución edil, ya que es característica del sector estatal la demora en la provisión de materiales y mejoras en las condiciones laborales.

2.3. Definición de términos básicos.

- A. **Cohesión:** La medida de la capacidad del grupo para realizar un buen trabajo conjunto. La cohesión se manifiesta a través de la capacidad del grupo para realizar su trabajo con eficiencia, para atraer a nuevos miembros cuando se necesitan, para influirse mutuamente y para mantener la integridad del grupo a lo largo del tiempo.
- B. **Comunicación:** Se define como la información que es percibida y a la que los receptores le dan un significado.
- C. **Compensación:** La actividad de gestión de recursos humanos (GRH) que se refiere a todos los tipos de recompensas que reciben los empleados por llevar a cabo las tareas que les asigna la organización.
- D. **Condiciones de trabajo:** es el ambiente de trabajo, el cual permite el bienestar personal y facilita el trabajo a los colaboradores dentro de la empresa.
- E. **Condiciones Físicas y ambientales:** entendida como la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.
- F. **Desarrollo:** se refiere a los ascensos que dan la oportunidad para el crecimiento personal del trabajador dentro de la empresa.
- G. **Incentivos.** - Es algo que estimula o que incita a realizar una determinada acción. Los incentivos motivan e inducen a incrementar la acción, pueden ser económicos y no económicos.
- H. **Motivación laboral:** Es el estado emocional positivo o placentero, que es del resultado de las experiencias laborales de una persona.
- I. **Realización:** Implica la superación de muchos obstáculos, el cual llega a hacer un desafío para el trabajador.
- J. **Reconocimiento:** Es tratado generalmente como una forma de recompensa en otras palabras coste-beneficio. Se genera dos clases de reconocimiento el primero es el modo monetario es decir el dinero y el segundo es una recompensa de reconocimiento no económico.
- K. **Responsabilidad:** Se refiere al trabajo encargado al trabajador por el cual debe rendir cuentas. Cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será su posición en la empresa.
- L. **Satisfacción laboral:** Son los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un trabajador para conseguir una meta

personal o grupal (a nivel de organización), lo cual habrá un interés especial en el comportamiento organizacional.

M. **Supervisión:** Son actividades que se realizan dentro de la organización para operar y controlar al trabajador que cumplan su función signada por la empresa y estos actúan como jueces y como solucionadores de problemas durante el procedimiento de control.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Formulación de la hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general.

La motivación influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas.

1. La dimensión psicológica influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL de Zarumilla.
2. La dimensión fisiológica influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL de Zarumilla.
3. La dimensión intelectual influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

3.2. Variables e indicadores.

3.2.1. Variable independiente: Motivación.

Definición conceptual.

Es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. González (2008)

Definición operacional.

Para operacionalizar la variable, se utilizará una escala de Likert, TA = Totalmente de acuerdo (5), DA = De Acuerdo (4), I = Indiferente (3), ED = En Desacuerdo (2) y TD = Totalmente en desacuerdo (1): se diseñará un cuestionario

que se construirá en función a 15 ítems relacionados a sus indicadores de cada una las dimensiones en este caso de la variable motivación: Psicológicas, fisiológicas e intelectuales; que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de una buena motivación o referente. Cada ítem está estructurado con diferentes alternativas de respuesta, dirigida a los trabajadores administrativos de la UGEL de Zarumilla, Tumbes, con el objetivo de determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018. Su operacionalización se aprecia en la Tabla 1.

Dimensiones e indicadores

- a. Psicológicas
Indicadores: Canales de comunicación, reconocimiento, relaciones.
- b. Fisiológicas
Indicadores: Normas, toma de decisiones, ambiente.
- c. Intelectuales
Indicadores: Actitudes, autoestima, responsabilidad, competencias

Cuadro 1: Valoración de las dimensiones de la variable motivación

Dimensiones	Preguntas	Valor mínimo	Valor máximo
Psicológicas	01 al 05	5	25
Fisiológicas	06 al 10	5	25
Intelectuales	11 al 15	5	25
V. Motivación	01 al 15	15	75

Fuente: Encuesta

3.2.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral.

Definición conceptual

“A la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins y Coulter, 2010).

Definición operacional

Para operacionalizar la variable, se utilizará una escala de Likert, TA = Totalmente de acuerdo (5), DA = De Acuerdo (4), I = Indiferente (3), ED = En Desacuerdo (2) y TD = Totalmente en desacuerdo (1); se diseñara un cuestionario que se construirá en función a 16 de ítems relacionados a sus indicadores de cada una las dimensiones en este caso de la variable satisfacción laboral: Comunicación, participación, confianza, motivación; que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de una buena satisfacción o referente. Cada ítem está estructurado con diferentes alternativas de respuesta, dirigida a los trabajadores administrativos de la UGEL de Zarumilla, Tumbes, con el objetivo de determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018. Su operacionalización se aprecia en la tabla 2.

Dimensiones e indicadores.

- a. Comunicación
Indicadores: Canales, relaciones, receptividad.
- b. Participación
Indicadores: Compromiso, normas, toma de decisiones.
- c. Confianza
Indicadores: Colaboración, ambiente, compromiso.
- d. Motivación
Indicadores: Reconocimiento, iniciativa, estímulos.

Cuadro 2: Valoración de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Preguntas	Valor mínimo	Valor máximo
Comunicación	16 al 19	4	20
Participación	20 al 23	4	20
Confianza	24 al 27	4	20
Motivación	28 al 31	4	20
Satisfacción laboral	16 al 31	16	80

Fuente: Encuesta

3.3. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

A. Tipo de estudio.

Pimienta y De la Orden (2017), se refieren como investigación aplicada:

“También conocida como investigación práctica o empírica, se encuentra directamente vinculada con la investigación básica, y su objetivo principal es determinar la manera en que los nuevos conocimientos que desarrolla pueden ser aplicados o llevados a la práctica”. (p. 83)

(Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman acerca del carácter correlacional:

Este tipo de estudios 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. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93)

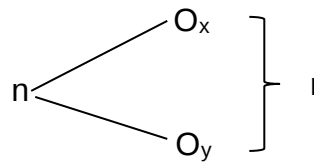
De acuerdo con los objetivos, problemas y la hipótesis formulada, este tipo de investigación fue aplicada, puesto que se utilizarán modelos teóricos existentes, de enfoque correlacional ya que su propósito fue relacionarlas entre sí la variable motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), de la Provincia de Zarumilla, Región Tumbes. Según Hernández et al (2014) indican:

B. Diseño de investigación.

No experimental, las variables se estudiarán tal como suceden. Según Hernández et al. (2014), refieren que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.”

Transversal, La investigación corresponderá al año 2018. Según Hernández et al (2014), dicen. “Este diseño su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.”

El diseño de contrastación de hipótesis fue correlacional, como se muestra en el siguiente esquema:



Dónde:

n = muestra

O_x = Variable motivación

O_y = Variable satisfacción laboral

r = Relación entre variable

3.4. Población, muestra y muestreo.

A. Población.

De acuerdo con Carrasco (2009),

“Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 237). La población la constituyeron todos los servidores administrativos que trabajan en la UGEL de Zarumilla, Tumbes, que ascienden a 21.

B. Muestra.

Según Carrasco (2005)

muestra es un “fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p.237). La muestra fue no probabilística o por conveniencia de la investigación, por considerarse el mismo número de trabajadores de la población, compuesta por 21 trabajadores.

C. Muestreo.

Los datos para las variables motivación y satisfacción laboral se obtendrán mediante la técnica de la encuesta con dos cuestionarios de 15 y 16 preguntas

respectivamente como instrumento en escala de Likert: TA = Totalmente de acuerdo (5), DA = De Acuerdo (4), I = Indiferente (3), ED = En Desacuerdo (2) y TD = Totalmente en desacuerdo (1), que se aplicarán a los 21 trabajadores de la UGEL de Zarumilla, Tumbes, 2018, empleándose el muestreo no probabilístico.

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Durante la fase de investigación y de trabajo de gabinete, haremos usos de los siguientes métodos de investigación:

A. Métodos

Método deductivo. - es un proceso analítico – sintético que permitió extraer conclusiones a partir del estudio de la motivación que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL de Zarumilla, Tumbes 2018.

Método inductivo. - Se hizo uso de este método, porque se analizarán los resultados de la encuesta, esquematizándolas en tablas y figuras que nos permitan su interpretación para su contrastación y obtención de las conclusiones pertinentes.

B. Técnicas de recolección de datos.

Se emplearon la técnica documental, para la revisión y análisis de las teorías administrativas respecto a las variables en estudio y a la técnica de la encuesta, que se aplicaron mediante un cuestionario, instrumento que contiene 31 preguntas con alternativas en escala de Likert.

C. Instrumentos de recolección de datos.

a. Fichas bibliográficas, para consignar la información de la revisión de la literatura del tema de investigación.

b. Cuestionario de preguntas, en la que se plasma la intención de conocer de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL de Zarumilla, Tumbes. (Ver Anexos 1 y 2). El cuestionario fue elaborado por el autor y se realizó la prueba piloto compuesta por diez trabajadores de la UGEL Zarumilla para calcular el Alfa de Cronbach y obtener la confiabilidad del instrumento. Instrumento de medición, que consta de 15 preguntas para la variable independiente motivación y de 16 preguntas para la variable dependiente satisfacción laboral, en escala de Likert.

D. Validación y confiabilidad del instrumento.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. (Welch y Comer, 1988)

“Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación” (Welch y Comer, 1988).

Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento se procedió con una prueba piloto compuesta por 21 trabajadores de la UGEL Zarumilla, Tumbes, cabe indicar que este tipo de instrumento es aplicado en la mayoría de las investigaciones realizadas.

Cuadro 3: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
.949	0.944	31

Fuente: Encuestas

El índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach presenta un valor de 0.949 para las 31 preguntas; se afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo a la teoría (Ver Tabla 3 y Anexo 3).

3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos.

La información se obtuvo mediante el análisis documental y de la aplicación de la encuesta a los trabajadores administrativos, luego se procedió a su tabulación con la aplicación Statical Program Social System (SPSS), y sus resultados se plasmaron en tablas y figuras, empleando la estadística descriptiva, se realizó la interpretación y análisis de la información, discutiéndola con trabajos similares a

fin de darle respuesta al problema, efectuar la contratación de la hipótesis y determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Como se aprecia en la figura 5, de los resultados encontrados el 57,1%, de los trabajadores manifestaron que el nivel de la motivación es alta, en tanto el 23,8% del total de trabajadores indicaron que su nivel es regular nivel y el 19,1% de ellos dijeron que es de nivel bajo; observándose que la cifra porcentual del nivel alto no es muy considerable en la UGEL.

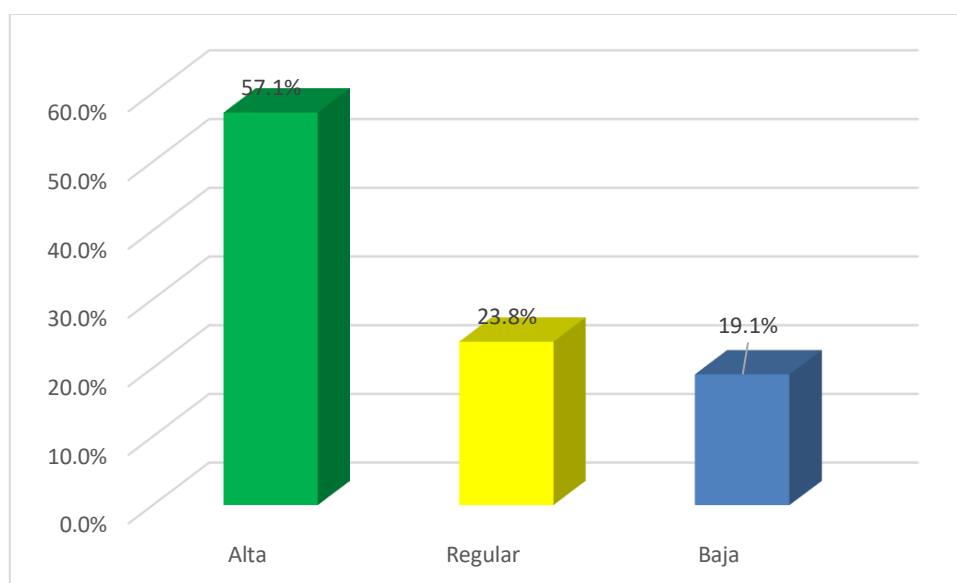


Figura 5: Niveles de motivación

Fuente: Encuestas

Como se distingue en la figura 6, del total de trabajadores el 52,4%, opinaron que la satisfacción, se sitúa en el nivel alto, mientras el 28,6% de ellos dijeron que es de nivel regular y el 19,0% manifestaron que es baja; este resultado explica que los trabajadores muestran una actitud de disposición en realizar bien su trabajo.

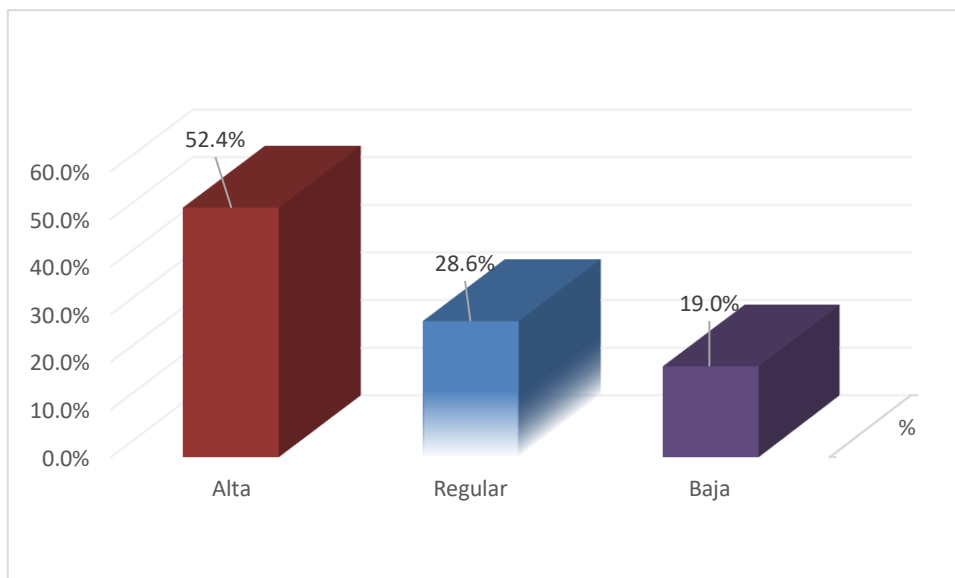


Figura 6: Niveles de satisfacción

Fuente: Encuestas

En la figura 7, se aprecia que el 61,9% de los colaboradores administrativos de la UGEL, la sitúan a la dimensión psicológica en un nivel alto, en tanto que el 28,6% indicaron que se encuentra en el nivel regular y el 9,5% respondieron que la referida dimensión se ubica en el nivel bajo. La alta cifra porcentual representa las buenas relaciones interpersonales y la comunicación efectiva.

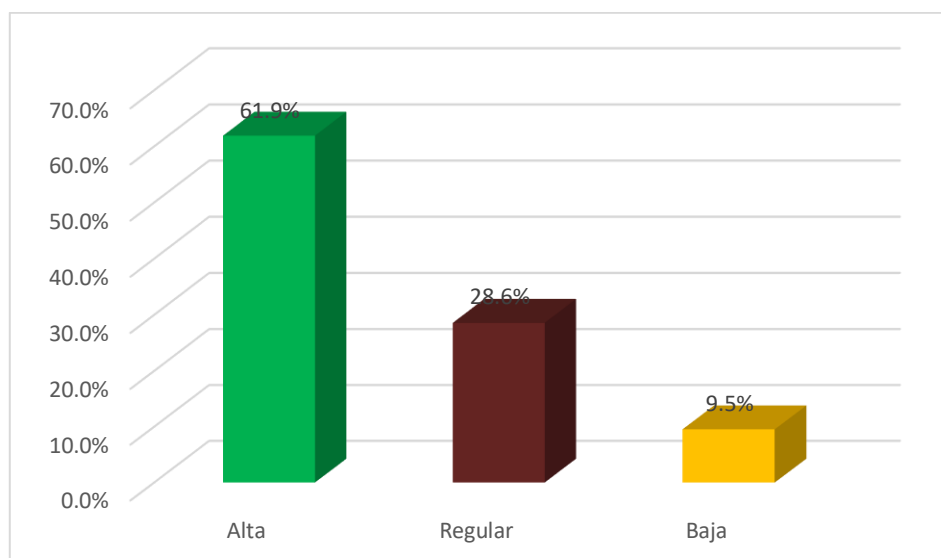


Figura 7: Niveles de la dimensión psicológica

Fuente: Encuestas

Se observa en la figura 8, de los 21 trabajadores administrativos de la UGEL, el 57,1%, opinaron que la dimensión fisiológica, se encuentra en el nivel alto, mientras el 23,8% del total de colaboradores indicaron que se ubica en el nivel

regular y el 19,1% de ellos manifestaron que su nivel es bajo. El porcentaje mayor donde se sitúa el nivel alto, indica que las normas no se respetan en su totalidad.

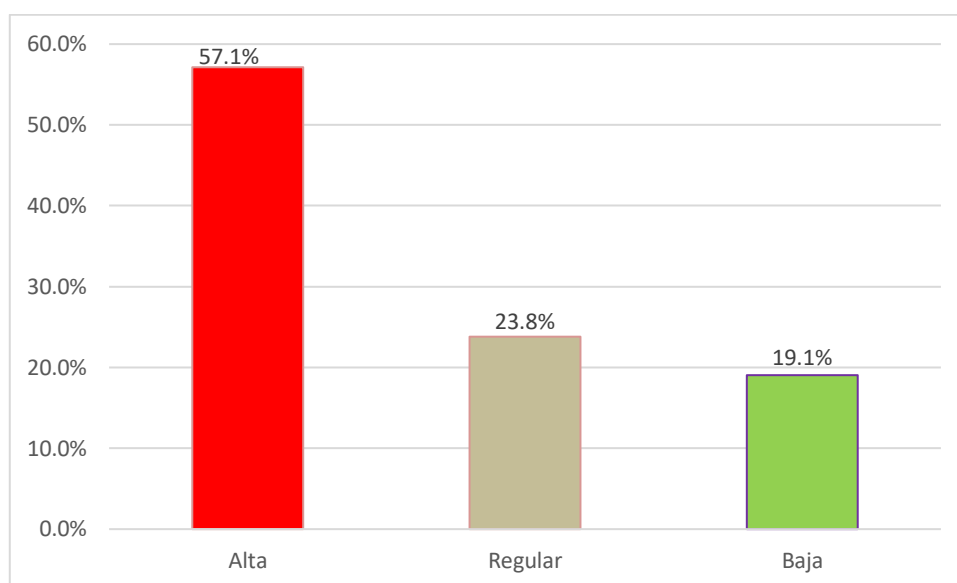


Figura 8: Niveles de la dimensión fisiológica

Fuente: Encuestas

4.1.2. Análisis correlacional

Para el objetivo general: Determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018.

Cuadro 4: Influencia de la motivación en la satisfacción laboral

Nivel	Motivación			Satisfacción			
	Puntaje	Nº	%	Puntaje	Nº	%	
Alta	55 a 75	12	57.1	59 a 80	11	52.4	
Regular	35 a 54	5	23.8	37 a 58	6	28.6	
Baja	15 a 34	4	19.0	16 a 36	4	19.0	
Total		21	100.0			21	100.0

La motivación obtuvo un resultado de nivel alto con el 57,1% de las respuestas lo cual influyó con el 52,4% de nivel alto en la satisfacción laboral de los 21 trabajadores de la UGEL de la Provincia de Zarumilla, con un 28,6% para el nivel medio y de 19% para el nivel bajo.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La motivación influye de manera significativa en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018.

Cuadro 5: Correlación entre motivación y satisfacción laboral

	Rho de Spearman	Motivación	Satisfacción laboral
Motivación	Coeficiente de correlación		,699**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		21
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,699**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	21	

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

Fuente: Encuestas

Estos resultados que se corroboran con el coeficiente Rho de Spearman de 0,699, indicando que existe una relación directa y positiva entre la variable motivación laboral y la variable satisfacción laboral de los 21 colaboradores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018.

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente rho de **Spearman** concuerda en valores próximos a 1; indican una **correlación** fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una **correlación** fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay **correlación** lineal. Puede que exista otro tipo de **correlación**, pero no lineal. La correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales. (Spearman, 1927)

Para el objetivo específico 1: Determinar de qué manera influye la dimensión psicológica en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

Cuadro 6: Influencia de las psicológicas en la satisfacción.

Nivel	Psicológicas			Satisfacción		
	Puntaje	Nº	%	Puntaje	Nº	%
Alta	19 a 25	13	61.9	59 a 80	11	52.4
Regular	12 a 18	6	28.6	37 a 58	6	28.6
Baja	5 a 11	2	9.5	16 a 36	4	19.0
	Total	21	100.0		21	100.0

En cuanto a la dimensión psicológica compuesta por los indicadores que midieron los canales de comunicación, el reconocimiento y las relaciones personales se situaron en un nivel alto con el 61,9% de las respuestas, con el 28,6% para el nivel medio y de 9,5% para el nivel bajo, influenciando en la satisfacción laboral con respuestas para un nivel alto del 52,4, de 28,6% para el nivel medio y de 19% para el último nivel.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La dimensión psicológica influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

Cuadro 7: Correlación entre psicológicas y satisfacción laboral.

Rho de Spearman		Psicológicas	Satisfacción laboral
Psicológicas	Coeficiente de correlación		,668**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		21
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,668**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	21	

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

Fuente: Encuestas

Estos resultados se confirmaron con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman que midió el grado de asociación entre la dimensión psicológica y la satisfacción

laboral, existiendo una relación directa y positiva del orden del 0,688 con un nivel de significación bilateral de 0,01. (no hay relación) lineal, pero sí de naturaleza asociativa. La interpretación del coeficiente Rho de **Spearman** concuerda en valores próximos a 1; indican una **correlación** fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una **correlación** fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay **correlación** lineal. Puede que exista otro tipo de **correlación**, pero no lineal. La correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales.

Para el objetivo específico 2: Determinar de qué manera la dimensión fisiológica influye en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

Cuadro 8: Influencia de las fisiológicas en la satisfacción laboral.

Nivel	Fisiológicas			Satisfacción		
	Puntaje	Nº	%	Puntaje	Nº	%
Alta	19 a 25	12	57.1	59 a 80	11	52.4
Regular	12 a 18	5	23.8	37 a 58	6	28.6
Baja	5 a 11	4	19.0	16 a 36	4	19.0
	Total	21	100.0		21	100.0

Las normas, la toma de decisiones, el ambiente laboral se midió mediante la dimensión fisiológica la cual obtuvo un nivel alto con el 57,1% de las respuestas, 23,8% para el nivel medio y de 19% para el nivel bajo, influenciando en la satisfacción laboral con el 52,4% de nivel alto, del 28,6% de nivel medio y de 19% para el nivel bajo de acuerdo a las respuestas de los 21 colaboradores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La dimensión fisiológica influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

Cuadro 9: Correlación entre fisiológicas y satisfacción laboral

Rho de Spearman		Fisiológicas	Satisfacción laboral
Fisiológicas	Coeficiente de correlación		,504**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		21
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,504**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	21	

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

Fuente: Encuestas

El coeficiente Rho de Spearman de 0,504 nos indicó la relación directa y positiva de la dimensión fisiológica y su influencia en la variable satisfacción laboral, con una significación bilateral de 0,01. (no hay relación) lineal, pero sí de naturaleza asociativa.

Para el objetivo específico 3: Determinar de qué manera influye la dimensión intelectual en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

Cuadro 10: Influencia de las intelectuales en la satisfacción laboral

Nivel	Intelectuales			Satisfacción		
	Puntaje	Nº	%	Puntaje	Nº	%
Alta	19 a 25	11	52.4	59 a 80	11	52.4
Regular	12 a 18	7	33.3	37 a 58	6	28.6
Baja	5 a 11	3	14.3	16 a 36	4	19.0
	Total	21	100.0		21	100.0

La dimensión intelectual que reúne los factores que representan la actitud, la autoestima, la responsabilidad y las competencias presentaron un nivel alto con el 52,4% de las respuestas, para el nivel medio con 33,3% y para el nivel bajo 14,3% que influenciaron en la satisfacción laboral con un nivel alto del orden del 52,4% de las respuestas, para el nivel medio de 28,6% y finalmente para el nivel bajo de 19%.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La dimensión intelectual influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL de Zarumilla,

Cuadro 11: Correlación entre intelectuales y satisfacción laboral

Rho de Spearman		Intelectuales	Satisfacción laboral
Intelectuales	Coeficiente de correlación		,295**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		21
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,295**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	21	

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

Fuente: Encuestas

El coeficiente Rho de Spearman que nos mide el grado de asociación entre las variables en estudio, resultó con 0,295 indicando que existió una relación directa y positiva baja entre ambas variables de estudio, con una significación bilateral de 0,01. (no hay relación) lineal, pero sí de naturaleza asociativa.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2018.

Admitiendo a la motivación como el momento emocional efectivo o agradable, producto de las experiencias laborales de los trabajadores de la UGEL y la satisfacción del trabajador como la actitud favorable en su puesto de trabajo. Su correlación fue positiva moderada determinada con el Rho de Spearman de 0,699, indicándose en este resultado las buenas relaciones interpersonales, reconocimiento por el trabajo efectivo, cumplimiento de normas para afianzar la institucionalidad, trabajo en un ambiente laboral positivo, la estima propia, la responsabilidad y las competencias profesionales en la ejecución de sus labores de los trabajadores fueron ponderadas incidiendo en la satisfacción en el puesto de trabajo, determinante en el logro de los objetivos institucionales. El coeficiente de Spearman de la investigación coincide con el estudio de García (2018), quien reportó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,670, determinando que existe correlación positiva moderada entre motivación y satisfacción laboral. Al

respecto Robbins y Judge (2009) explica “Si los trabajos tienen mucho potencial de motivación, el modelo predice que la motivación, desempeño y satisfacción se verán influidos de manera positiva, y que disminuirá la probabilidad de que haya ausentismo y rotación”

Para el Objetivo específico 1: Determinar de qué manera influye la dimensión psicológica en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

La dimensión psicológica de la motivación constituida por los canales de comunicación, reconocimiento y relaciones, precisan de entendimiento en el entorno laboral, por naturaleza el trabajador, como persona humana busca relacionarse con otras personas y coordinar acciones para el buen rendimiento laboral, se observó en las cifras obtenidas del 61,9% que se ubicaron en el rango de 19 a 25 puntos representando a 13 trabajadores teniendo una influencia en la satisfacción laboral en el orden de 52,4%, situándose dentro del rango de 59 a 80 puntos incorporando a 11 colaboradores, resultados, que distingue la conducta y comportamiento en el puesto de trabajo. Asimismo, obteniendo un Rho de Spearman de 0,668, se determinó una correlación positiva y moderada entre la dimensión psicológica y la satisfacción laboral. El coeficiente de la investigación Rho de Spearman tiene cierta similitud con los encontrados por Parra y Tineo (2019), puesto que específicamente en sus resultados de relaciones interpersonales fue 0,352 y en reconocimiento 0,394, dimensiones de la motivación de Parra y Tineo, indicaron una correlación positiva baja.

Este resultado de la dimensión psicológica; está en el contexto de Newstrom (2011), afirma “que cuando se trabaja con personas compatibles, se experimenta un sentido de comunidad y el desempeño es mejor cuando se les elogian sus actitudes favorables y su cooperación”.

Para el objetivo específico 2: Determinar de qué manera la dimensión fisiológica influye en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

La dimensión fisiológica, fue analizada en el contenido de las normas, la toma de decisiones, el ambiente laboral, indicadores que se basa en el respeto entre los colaboradores y orden disciplinario pilar para el fortalecimiento institucional, en la participación activa en la solución de los problemas, y en ambiente laboral favorable en que desarrolla el quehacer institucional. Esta dimensión se explica con el 57,1% de las respuestas, situadas en el rango de 19 a 25 puntos participando 12 trabajadores de la UGEL, influenciando en la satisfacción laboral, haciéndose notar estrechas relaciones interpersonales en el conjunto de trabajadores; con resultados que la ubican en el mismo rango de puntaje de la dimensión fisiológicas con un indicador porcentual de 52,4%, representada 11 trabajadores de la institución. Estas cifras halladas fueron reafirmadas en la prueba de hipótesis, con el coeficiente Rho de Spearman de 0,504, que evaluó el grado de asociatividad entre la dimensión fisiológicas y la satisfacción laboral; en esta perspectiva, los tesisas Hernández y Morales (2017), tienen coincidencias con lo obtenido en el presente estudio, cuando indican la dimensión de la comunicación, nivel académico, relación de trabajo y reconocimiento laboral de los empleados y servidores público del organismo autónomo.

Para el objetivo específico 3: Determinar de qué manera influye la dimensión intelectual en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL de Zarumilla.

La dimensión intelectual que reúne los factores que representan la actitud, la autoestima, la responsabilidad y las competencias, estos elementos se profundizan en lo intrínseco de los colaboradores, siendo su desarrollo personal y sus aspiraciones profesionales a persona que lo impulsan a seguir mejorando en su puesto de trabajo, demostrando una actitud positiva en el cumplimiento de su deber. Lo intelectual fue expresado con el 52,4% de las respuestas, que representan a 11 trabajadores cuyas respuestas se encuentran en el rango de 19 a 25 puntos. Estos indicadores porcentuales influyeron satisfacción laboral, observándose compromiso institucional e involucramiento laboral en cada acción administrativa repercutiendo en una mejora en la calidad del servicio al ciudadano encontrarse en el mismo rango de puntaje e indicador porcentual de 52,4%, siendo partícipes 11 colaboradores de la UGEL. Estas cifras porcentuales se reafirman con la prueba de

hipótesis, determinándose un Rho de Spearman de 0,295, que midió el grado de asociación entre la dimensión intelectual y la satisfacción laboral, resultado que indica que no se profundizó mucho en esta dimensión. Fundamentándose en el criterio de asociatividad del coeficiente de Spearman, los resultados del presente estudio y en esta perspectiva los reportes encontrados por la tesista Ochoa, (2014), puntualizaron que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, obteniendo la empresa un resultado estadístico del 75% de motivación, que repercutirá lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Los resultados del estudio determinaron la influencia de la motivación en la satisfacción laboral, corroborándose una correlación positiva moderada, expresada con el Rho de Spearman de 0,699. lo que confirman la relación del comportamiento laboral y el cambio en la actitud de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL).

La dimensión psicológica constituida por los canales de comunicación, el reconocimiento y las relaciones personales, influyeron en la satisfacción laboral, indicada con el Rho de Spearman de 0,668, que expresa correlación positiva y moderada, contexto en la que valora la escucha activa, la distinción por el trabajo efectivo y el trabajo en equipo, que responde, a la mejora de la actitud en el desempeño de su trabajo.

Las normas, la toma de decisiones, el ambiente laboral contenidas en la dimensión fisiológica tuvieron una influencia en la satisfacción laboral, reafirmando una correlación positiva y moderada; determinada por el Rho de Spearman de 0,504; expresándose en el respeto entre todos los colaboradores y la obediencia a las disposiciones legales normativas y la buena atmósfera laboral que admiten trabajar con agrado en el puesto de trabajo.

La dimensión intelectual simbolizadas por la actitud, la autoestima, la responsabilidad y las competencias profesionales y técnicas, influyó en la satisfacción laboral, ajustada a un Rho de Spearman de 0,295, indicando una correlación positiva baja; explicadas por no internalizarse mucha valoración propia del trabajador, sus destrezas y habilidades y cumplimiento de sus responsabilidades del cargo que desempeñan que permiten sentirse seguro y generarse confianza en su productividad laboral.

En el contexto de la dimensión psicológica, en la UGEL, por la naturaleza del trabajo administrativo las relaciones personales y la comunicación son positivas, para el cumplimiento de los objetivos institucionales; el reconocimiento no monetario se

expresa en certificaciones y trato al trabajador, en cuanto al estímulo monetario, se tiene restricciones por disposiciones normativas de orden regional y nacional elementos que favorecen la satisfacción en el puesto de trabajo.

En la dimensión fisiológica, se observó que la UGEL, por ser una dependencia pública, las normas se aplican con discreción para el buen desenvolvimiento administrativo y organizacional, se trabaja en un ambiente laboral positivo sin tensiones y que las decisiones se toman de acuerdo a los niveles organizacionales, indicadores que influyen de manera positiva en la actitud en el cargo en que se desempeña el trabajador.

La dimensión intelectual, explica que, como sector educación, cuya dependencia es el Gobierno Regional de Tumbes y la Dirección Regional de Educación, los planes de carrera y los sueldos no son muy estimulantes con relación a otros sectores de la administración pública; dado este contexto se observó la autoestima, la responsabilidad y las competencias profesionales no son bien definidas, dificultando la satisfacción laboral

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

1. Los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), deben contar con una política institucional de motivación laboral, siendo necesario la formulación, implementación y socialización de un plan de motivación que contengan las dimensiones psicológicas, fisiológicas e intelectuales, precisando de un análisis de las prioridades de sus necesidades y otorgamiento de incentivos monetarios y no monetarios a los trabajadores y sus resultados se conviertan en un nuevo comportamiento y actitud laboral, repercutiendo una excelente calidad de servicio a la comuna zarumillense.
2. Es conveniente implementar políticas de comunicación asertiva y dinámicas de relaciones interpersonales en grupo, intergrupales y de toda la organización enfocadas a lograr una comunicación con mayor efectividad en todos los niveles organizacionales a fin de lograr una identidad corporativa que favorezca el conocimiento pleno de los objetivos institucionales para el mejor desempeño laboral. Asimismo, es necesario formular e implementar un plan de reconocimiento tangibles que mejoren su sueldo e intangibles que induzca a dignificar el trabajo.
3. Es imprescindible un proceso de inducción para los actuales y nuevos trabajadores, para adoctrinarlo e internalizar los documentos de gestión y normas conexas con el propósito de tener mayor compromiso laboral y sentido de pertenencia. Asimismo, debe implementarse políticas de participación activa en elaboración de documentos de gestión y en asuntos laborales darle mayor autonomía para que desarrollen su trabajo con mayor creatividad e iniciativa y puedan solucionar cualquier inconveniente laboral en puesto de trabajo.

4. Es necesario, implementar un plan de carrera para que pueda desarrollarse como persona humana y profesionalmente. Asimismo, organizar certámenes socio- culturales y académicos, orientados a distinguir al trabajador por su aportes e iniciativa laborales en su puesto de trabajo y para la institución. Asimismo, empoderar a los trabajadores en la que se valore el conocimiento y las destrezas empleadas en la ejecución de su trabajo.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances In Experimental Social Psychology*, 2, 267–299.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Aguilar, M. A., Pérez, F. J., y Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 33–48.
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158003.pdf>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional. Bases y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Crampton, S. M., y Wagner, J. A. (1994). Percept-percept inflation in microorganizational research: An investigation of prevalence and effect. *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 67–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.1.67>
- Davis-Blake, A., Broschak, J. P., y George, E. (2017). Happy Together? How Using Nonstandard Workers Affects Exit, Voice, and Loyalty Among Standard Employees. *Academy of Management Journal*, 46(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.5465/30040639> View article
- Davis, K., y Newstrom, J. W. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Del Rosario, Y., y Huamán, S. Y. Z. (2018). *Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2017. Tumbes, Perú* [Universidad Nacional de Tumbes].
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/370/TESIS - DEL ROSARIO Y HUAMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díez, E. P., García, J., Martín, F., y Períáñez, C. R. (2001). *Administración y dirección*. McGraw-Hill.
- Fuentes, S. M. (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). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, A. M. (2018). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018* [Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27191/Garcia_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, D. J. (2008). *Psicología de la motivación*. Ciencias Médicas.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, M. (2002). *Motivación animal y humana*. México: Manual Moderno.
- Hernández, J. L., y Morales, R. J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa (Assessing the motivation and job satisfaction in an autonomous body of the public management of the state of Sinaloa). In *Daena: International Journal of Good Conscience* (Vol. 12, Issue 2).
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (2a. ed.). New York: Wiley.
- Iaffaldano, M. T., & Muchinsky, P. M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97(2), 251–273.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0033-2909.97.2.251>
- Idrogo, M. C. (2017). *Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública* [Universidad Señor de Sipán].
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4190/Idrogo_Cabrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jex, S. M., y Gudanski, D. M. (1992). Efficacy beliefs and work stress: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13(5), 509–517.
<https://doi.org/doi.org/10.1002/job.4030130506>
- Latham, G. P., y Locke, E. A. (1979). Goal setting-A motivational technique that works. *Organizational Dynamics*, Autumn, 8(2), 68–80.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0090-2616\(79\)90032-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0090-2616(79)90032-9).
- Loufat, E. (2010). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Cengage Learning.
- Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. 0
<file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/UNIDAD D/EDUCACION SUPERIOR/Theory of human motivation.pdf>
- McClelland, D. (1961). *The achieving society*. Princeton, N. J.: Van Nostrand.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral (estudio realizado en la empresa*

- municipal aguas de Xelaju Emax*).
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Parra, E., y Tineo, Y. (2019). *Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018* [Universidad Nacional de Tumbes].
http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/317/TESIS_PARRA_Y_TINEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pimienta, J., y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación. Competencia + Aprendizaje + Vida* (3a. ed.). México: Pearson Educación.
- Rios R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015* [Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración* (10a. ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a. ed.). México: Pearson Educación.
- Rosas, A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016* [César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schaubroeck, J., Judge, T., y Taylor III, L. (1998). Influences of Trait Negative Affect and Situational Similarity on Correlation and Convergence of Work Attitudes and Job Stress Perceptions Across Two Job. *Journal of Management*, 24(4), 553–576.
- Skinner, B. (1953). *Science and human Behavior*. New York: Macmillan.
- Spearman, C. (1927). *The nature of intelligence and the principles of cognition* (1923) y *The abilities of man* (1927).
- Toro, F. (2009). *Clima organizacional: una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Artes Gráficas, JAVA.
- Vásquez, M. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chíncha-RAR-EsSalud-Lima-2016* [Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/Vásquez_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wanous, J., Reichers, A., y Hudy, M. (1997). Overall job satisfaction: How good are single-item measures? *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 247–252.
<https://doi.org/doi.org/10.1037/0021-9010.82.2.247>

Welch, S., y Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration. In *Books/Cole Publishing Co.* USA: Wadsworth.

CAPITULO VIII

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado

En **Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Provincia de Zarumilla** a las del.....2019.

Yo.....con DNI N°..... expreso mi voluntad de participar como informante/entrevistado en la ejecución del proyecto de tesis de la Maestrante en Administración y Gestión Empresarial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes; denominado:

**Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores,
Unidad de Gestión Educativa Local, Zarumilla, Región Tumbes, 2018.**

Declaro conocer el objeto del estudio y que se me ha informado acerca de la confiabilidad de la información que yo aporte en mi calidad de informante/entrevistado.

Nombre y firma

Anexo 2: Cuestionario

Cuestionario dirigido a los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL, Provincia de Zarumilla, Región Tumbes

Presentación

Este cuestionario tiene como objetivo principal recopilar información, para desarrollar el trabajo investigativo: “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores, Unidad de Gestión Educativa Local, Zarumilla, Región Tumbes, 2018”. Por lo tanto, el instrumento tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para propósitos académicos. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados; según su experiencia en esta institución.

Instrucciones

Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X), la alternativa, que mejor refleje su punto de vista. Contestar todos los ítems.

Totalmente de acuerdo (TA) : 5

De acuerdo (DA) : 4

Indiferente (I) : 3

En desacuerdo (ED) : 2

Totalmente en desacuerdo (TD) : 1

=====

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Edad. _____

Sexo. _____

Cargo que ocupa: _____

Variable: Motivación

N°	Pregunta	TA	DA	I	ED	TD
Psicológicas						
01	El trabajo me da la oportunidad de mejorar mis propias expectativas.	5	4	3	2	1
02	Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño.	5	4	3	2	1
03	Estoy motivado a llegar en el trabajo tan lejos como sea posible.	5	4	3	2	1
04	Debo recibir un incentivo (felicitaciones, cartas), cuando realizo .buen trabajo.	5	4	3	2	1
05	Soy reconocido como persona valiosa para la organización.	5	4	3	2	1
Fisiológicas						
06	Utilizo el poder para ayudar a los demás.	5	4	3	2	1
07	Para vencer las dificultades, utilizo toda mi influencia.	5	4	3	2	1
08	Para vencer las dificultades en mi trabajo, busco ayuda de los demás.	5	4	3	2	1
09	Mi trabajo es valorado por mi jefe inmediato.	5	4	3	2	1
10	Realizo un trabajo en equipo.	5	4	3	2	1
Intelectuales						
11	El trabajo que desempeño está acorde con mi capacidad.	5	4	3	2	1
12	He logrado tener éxito en mis funciones	5	4	3	2	1
13	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien.	5	4	3	2	1
14	Me gustaría desarrollar nuevas destrezas.	5	4	3	2	1

15	Reconocen mis aportes a la institución.	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---

Variable Satisfacción laboral

Comunicación		TA	D A	I	ED	TD
16	¿Los canales de comunicación a lo interno de la institución han informado bien sobre lo que sucede dentro de ella?	5	4	3	2	1
17	¿La capacidad de relaciones interpersonales en la UGEL es favorable?	5	4	3	2	1
18	¿Los colaboradores de la UGEL están organizados en equipos de trabajo por afinidad?	5	4	3	2	1
19	¿Las reuniones de trabajo son discutibles donde todos se escuchan y se respetan sus opiniones?	5	4	3	2	1
Participación						
20	¿En institución os trabajadores están comprometidos con su trabajo?	5	4	3	2	1
21	¿Se acatan las normas y/o directivas establecidas en la UGEL?	5	4	3	2	1
22	¿Las opiniones y sugerencias son respetadas en la toma de decisiones?	5	4	3	2	1
23	¿siempre trabajamos de manera no planificación?	5	4	3	2	1
Confianza						
24	¿Los trabajadores se sienten identificados con la institución?	5	4	3	2	1
25	¿En esta institución se piensa que en los niveles organizacionales los colaboradores deben solucionar los problemas del trabajo y no recurrir para todo a los jefes?	5	4	3	2	1
26	¿Se brinda una buena explicación para la ejecución del trabajo ,?	5	4	3	2	1
27	¿Participo en la solución de problemas y en tema de discusión?	5	4	3	2	1
Motivación						
28	¿Se motiva a los trabajadores para se innovador y creativo en el desempeño de las funciones y/o tareas?	5	4	3	2	1

29	¿En esta UGEL las personas que se desempeñan obtienen un merecido reconocimiento?	5	4	3	2	1
30	¿Siente Ud. qué es indispensable y reconocido personalmente y profesionalmente?	5	4	3	2	1
31	¿Se tiene en cuenta el plan de carrera y se aplica de manera imparcial?	5	4	3	2	1

Anexo 3: Prueba de confiabilidad

Prueba de confiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Prueba piloto.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.980	.984	31

Fuente: Prueba Piloto.

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3.649	2.867	4.200	1.333	1.465	.126	31
Varianzas de los elementos	1.547	.314	3.410	3.095	10.848	.763	31
Covarianzas inter-elementos	.939	.024	3.010	2.986	126.400	.363	31

Fuente: Prueba piloto.

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
113.13	921.124	30.350	31

Fuente: Prueba Piloto.

ANOVA con prueba de Friedman

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Chi-cuadrado de Friedman	Sig.
Inter-personas		415.991	14	29.714		
Intra-personas	Inter-elementos	56,662 ^a	30	1.889	81.758	.000
	Residual	255.209	420	.608		
	Total	311.871	450	.693		
Total		727.862	464	1.569		
Media global = 3,65						

a. Coeficiente de concordancia W de Kendall = ,078.

Fuente: Prueba Piloto.