

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

"MOTIVACIONES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

**(Estudio realizado con los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá,
Quetzaltenango)"**

TESIS DE GRADO

CLAUDIA MARÍA OVALLE DE LEÓN
CARNET 16251-10

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2016
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

"MOTIVACIONES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

**(Estudio realizado con los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá,
Quetzaltenango)"**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
CLAUDIA MARÍA OVALLE DE LEÓN

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2016
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. EDWIN AMILCAR LÓPEZ DE LEÓN

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

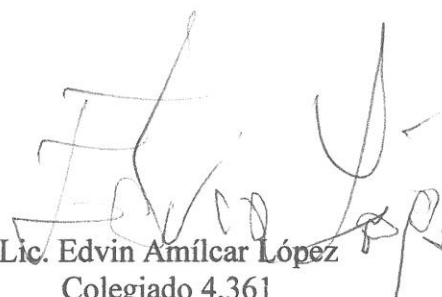
Quetzaltenango, 20 de noviembre de 2015

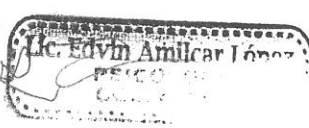
Ingeniero
Jorge Derik Lima Par
Universidad Rafael Landívar
Campus Quetzaltenango.

De la manera más atenta me dirijo a usted, con el objeto de informarle que he concluido con la asesoría del trabajo de tesis titulado: **Motivaciones psicosociales y satisfacción laboral**. Realizado por la estudiante: **Claudia María Ovalle de León**, quien se identifica con número de carné: **1625110**. Previo a conferírsele el título de Licenciada en Psicología.

En tal virtud, debo manifestar que el trabajo de tesis, cumple con todos los requisitos planteados por la facultad de humanidades y la carrera de psicología, de tal manera que no tengo ninguna objeción en dar mi APROBACIÓN, para que el mismo continúe con el proceso requerido por este centro de estudios.

Al agradecer la atención a la presente, aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted, atentamente:


Lic. Edwin Amílcar López
Colegiado 4,361





Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051379-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante CLAUDIA MARÍA OVALLE DE LEÓN, Carnet 16251-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 05731-2016 de fecha 2 de marzo de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"MOTIVACIONES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL
(Estudio realizado con los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá,
Quetzaltenango)"**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 7 días del mes de marzo del año 2016.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

Irene Ruiz Godoy

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

Agradecimiento

- A mis Padres:** Por el don de vida, por ser esa guía permanente en mi vida personal y académica, por formarme con valores y estar conmigo hasta el día de hoy.
- A mi Familia:** Por el apoyo incondicional brindado, por ser parte importante en mi vida, por ser la fuente de alegría y consuelo de mis tristezas.
- A Lic. Amilcar López** Por cada una de sus conocimientos y dedicación
- Mgr. Stella Bauer:** Compartida, por ser parte de mi estudio y por apoyo incondicional durante este proceso.
- A mis Catedráticos:** Por su formación y enseñanzas impartidas durante el tiempo de estudios.
- A la Psicología:** Que me ha permitido poder crecer en un ambiente humanista y de servicio para que de esta manera pueda brindar apoyo a los demás.

Dedicatoria

A mi Dios que me ha permitido alcanzar este logro, porque nunca permite que decaiga y me mantiene en pie. A esos ángeles que desde el cielo me cuidan y me protegen, que sigan bendiciendo y guiando camino profesional.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Motivaciones psicosociales.....	7
1.1.1. Definición.....	7
1.1.2. Tipos de motivaciones.....	8
1.1.3. Teorías de la motivación.....	10
1.1.4. Consecuencias de los factores psicosociales.....	18
1.1.5. Identificación de los riesgos psicosociales.....	20
1.1.6. Riesgos psicosociales.....	21
1.2. Satisfacción laboral.....	22
1.2.1. Definición.....	22
1.2.2. Satisfacción versus insatisfacción.....	23
1.2.3. Principales factores de satisfacción laboral.....	24
1.2.4. Medidas de satisfacción laboral.....	25
1.2.5. Evaluación de la satisfacción laboral.....	26
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	28
2.1. Objetivos.....	29
2.1.1. General.....	29
2.1.2. Específicos.....	29
2.2. Variables.....	29
2.3. Definición de variables.....	29
2.3.1. Definición conceptual.....	29
2.3.2. Definición operacional.....	30
2.4. Alcances y límites.....	30
2.5. Aporte.....	30
III. MÉTODO.....	32
3.1. Sujetos.....	32
3.2. Instrumentos.....	32

3.3.	Procedimiento.....	32
3.4.	Tipo de investigación, diseño y metodología.....	33
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	35
V.	DISCUSIÓN.....	39
VI.	CONCLUSIONES.....	43
VII.	RECOMENDACIONES.....	44
VIII.	REFERENCIAS.....	45
IX	ANEXOS.....	50

Resumen

Los individuos tienden a mantener varios motivos al mismo tiempo en su vida diaria, en diferentes ocasiones unos con más fuerza que otros, de los cuales, uno de los más fuerte es el que llegará a tener más influencia en la conducta. Por lo tanto, las motivaciones influyen en el área laboral del colaborador, de esta manera surge la pregunta ¿Qué relación existe entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral?

El objetivo de la presente investigación fue describir la relación que existe entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral en los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.

El estudio fue de tipo descriptivo y la metodología estadística de significación y fiabilidad de la media aritmética. Se contó con un universo de 120 colaboradores, de los cuales se conformó una muestra de 50 de ellos para realizar la investigación, en la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango. A la muestra se le aplicó la prueba la EMP Escala de Motivaciones Psicosociales. Con lo cual se cumplió cada uno de los objetivos, se determina que, si existe una relación muy estrecha de las motivaciones psicosociales y la satisfacción, los niveles de satisfacción con un alto rango son: la satisfacción-reconocimiento social y satisfacción autoestima y autoconcepto. Las conductas motivantes más altas son las expectativas y los incentivos, con lo cual estos últimos no superan lo que son las expectativas y por lo cual se determina que no existe satisfacción en los colaboradores.

Palabras clave: Motivaciones psicosociales, satisfacción laboral y colaboradores.

I. INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales son un conjunto de relaciones en el ámbito laboral que incluyen al colaborador como tal y al entorno en el que se desenvuelve, con lo cual se debe tomar en cuenta el bienestar físico, psíquico y social, estos se pueden encontrar dentro del ambiente del trabajo con distinta naturaleza, de los cuales se requieren aspectos tanto físicos como aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como también la calidad de vínculos humanos dentro de la empresa. Por lo tanto, los factores se relacionan e influyen tanto en el clima psicosocial de la empresa como en la salud física y mental de los colaboradores, es por ello que se reúnen factores psicosociales positivos favorecedores para la conservación e incluso el mejoramiento de la salud.

La motivación en el área laboral es un medio útil, ya que incentiva a los colaboradores a poder realizar con un mejor desempeño las diferentes actividades de su trabajo y con ello proporcionar un mayor rendimiento a la empresa, esta se ve influenciada por diferentes factores como lo son la personalidad, creencias y cultura. Esta misma es considerada fundamental en dicha área por lo que se deben establecer los factores psicológicos que influyen en el rendimiento laboral, ya que, ha desempeñado una función importante para el éxito o el fracaso de las empresas en la actualidad.

Es por ello que la satisfacción laboral se debe centrar en las distintas apreciaciones que un individuo tenga respecto a su trabajo, lo que puede generar la satisfacción o insatisfacción no solamente son de origen laboral, pero sí de las diferentes posibilidades que se cree que el trabajo puede facilitar, también se puede entender como la conformidad que presenta el individuo con relación en su trabajo en sí y al entorno que lo rodea y al cual pertenece es por ello que incide en el comportamiento que él colaborador presenta al realizar las diferentes actividades asignadas.

La relación entre las personas y su entorno en el área laboral se puede determinar en diferentes condiciones como lo es por medio de sus distintas capacidades y necesidades humanas. Cuando se está en un nivel de igualdad, las actividades crean sentimientos de confianza en sí

mismo, existe aumento de motivación, capacidad, satisfacción general, bienestar y una mejor salud. Los resultados que se pueden obtener dependen en una gran parte de las capacidades del individuo para poder enfrentarse de una manera positiva a las situaciones difíciles de la vida y controlar las manifestaciones antes de las consecuencias. El propósito de la investigación obedece a poder identificar la relación que existe entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral.

A continuación, se establecen algunos criterios de varios autores sobre la temática a tratar: Comité Mixto OIT-OMS (1984) en el apartado sobre Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia, y prevención que aparece en el informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión en Ginebra, en el mes de septiembre, examina el tema sobre los factores psicosociales en el trabajo y las consecuencias que esto puede traer para la salud. Se afirma que existen diferentes aspectos sociales que intervienen en las actividades laborales y en la vida personal del colaborador tales como; el desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de la productividad y la estabilidad social. Esta misma afirmación dirige a una planificación de actividades preventivas, donde se ven implicados no sólo los riesgos físicos y químicos, sino también los diferentes factores psicosociales dentro de las instituciones, que puedan mantener un gran dominio sobre el bienestar físico y mental de los colaboradores. Estos mismos en el trabajo tienen como base específicamente apoyar para que el trabajo sea más humano

Carrillo (2002) en su tesis, Las motivaciones psicosociales en un modelo evaluativo del comportamiento laboral de docentes de centros educativos en la USE n° 01 de Cerro de Pasco, indica que dentro de sus objetivos está describir y comparar el perfil de los niveles en los factores motivacionales que presenta el grupo de docentes, los niveles motivacionales de activación, expectativa, ejecución, incentivo y satisfacción para lo cual se consideraron las variables según su demografía, ocupación y zonas de un grupo de docentes, los factores motivacionales de aceptación social, reconocimiento social, autoestima, autodesarrollo, poder y seguridad, por lo que nuevamente se tomó en cuenta las variables mencionadas anteriormente en un grupo de docentes de la USE N° 01 de Cerro de Pasco de Perú.

La muestra estuvo conformada por 463 profesores seleccionados de diversos centros educativos. A la conclusión que se llegó a cabo fue que se analizaron los resultados por variables, se encontró que la edad, el nivel magisterial y la especialidad no influyen mayormente en los factores motivacionales, pero si se hallaron diferencias significativas con relación a la variable sexo o género, a favor de los varones en comparación con las mujeres; también se encontró diferencias significativas en relación a la variable zona de desarrollo, a favor de la zona urbana en comparación a la zona rural. Se recomienda establecer sistemas de comunicación social que conlleve a una revaloración del rol, imagen y dignidad del docente estatal como profesional y también como persona, sobre todo de provincias y más aún de zonas rurales como Cerro de Pasco.

Morales (2006) en su tesis, Necesidades y motivaciones que impulsan a los empleados de una empresa estatal bancaria guatemalteca a ser parte del sindicato, expone en uno de sus objetivos es presentar acciones y estrategias fácilmente aplicables para que se logren satisfacer las demandas basadas en las necesidades de los empleados de esta empresa. Los sujetos fueron escogidos selectivamente, esto debido a: lo delicado del tema, los aspectos a abordar y las disposiciones para brindar información a la población, ya que fueron designados por el Departamento de Recursos Humanos. Para recabar información se utilizó un cuestionario y una entrevista individual. A la conclusión que se llegó es que las necesidades y motivaciones que impulsan a los empleados a sindicalizarse son: salarios, ascensos, prestaciones, apoyo, seguridad laboral y ayuda para contar con médico y medicina gratuitos. Se recomienda Contar con políticas salariales justas y equitativas elaborándolas a través de la fijación de metas u objetivos sobre productividad para que cada empleado reciba lo que se merece según su labor y no que reciba sueldos que no equivalen a su desempeño.

Cañón y Galeano (2011) en el artículo, Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud ASSBASALUD E. S. E. Manizales (Colombia) que aparece en la revista Redalyc.org vol. 11, núm. 2, de julio a diciembre, exponen que se realizó un estudio, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados; los colaboradores perciben gran cantidad de carga de trabajo, mucho acompañamiento directivo, realización de actividades de su labor por el simple placer, y un nivel medio de calidad de vida. Se analizó que algunos

trabajadores se encuentran insatisfechos con la estabilidad de su empleo y con el salario que reciben; las motivaciones psicosociales influyen tanto en el clima organizacional como en el mejoramiento del ambiente del trabajo por lo tanto la calidad de vida laboral está involucrada con las personas y en la eficacia organizacional. Se hace mención sobre las innovaciones en el sistema de recompensas para que este sea una motivación más. Se recomienda contar con políticas salariales justas y equitativas elaborándolas a través de la fijación de metas u objetivos sobre productividad para que cada empleado reciba lo que se merece según su labor y no que reciba sueldos que no equivalen a su desempeño.

Flores (2011) en su tesis, Factores psicosociales y socio demográfico que influyen en el rendimiento laboral y su relación con la motivación: un caso empresarial, indica que dentro de sus objetivos es la relación o influencia que existe entre los constructos de motivación orientada hacia el logro, el poder, la afiliación y el locus de control interno con el rendimiento laboral. Se contó con una muestra de al menos 200 empleados de una empresa que brinda servicios de consultoría tanto en sistemas computacionales como personal de outsourcing, se aplicó una escala tipo Liker con la que se pretendió encontrar el tipo de motivación predomina en el colaborador (motivación de logro, de poder y de afiliación), y ver en qué grado influyen éstas en su rendimiento laboral.

La conclusión que se establece es que no existe una relación directa entre los tipos de motivación orientados a logro, el poder, la afiliación, y del locus de control interno con el rendimiento laboral que era el objetivo principal de esta investigación.

Parra (2014) en el artículo, Los que auxilian el trabajo psicosocial en Guatemala, que aparece en la Revista análisis de la realidad nacional, edición 54 en el mes de julio, distingue una serie de auxiliares naturales en el trabajo psicosocial que se ha llevado a cabo desde hace dos décadas con las víctimas del conflicto armado interno en Guatemala, se menciona una serie de recursos para el trabajo psicosocial, como lo es el idioma, la palabra, la escucha y la comprensión de lo que el otro desea compartir. Las ventajas y recursos con los que cuenta en el trabajo psicosocial es poder establecer una relación con la comunidad a trabajar, donde se toma en cuenta diferentes aspectos que no suelen ser inmediatos puesto que se implican ritmos

de las personas, los grupos y las comunidades, diferentes momentos de reflexión de acción o de elaboración así también como de transformación.

Peya (2008) en el artículo, Satisfacción laboral: una breve revisión bibliografía, que aparece en la Revista Nursing, depósito digital de la Universidad de Barcelona, publicado en el mes de febrero, comenta que el concepto de satisfacción laboral de los profesionales enfermeros es importante ya que puede influir en los aspectos relacionados con la retención, es decir en la estabilidad de las plantillas en el hospital. Es un concepto preciso que establece en la mejora de la calidad de las atenciones que se les brindan a los pacientes. Existen estudios de investigación donde se explica que la satisfacción de los colaboradores está vinculada estrechamente con el nivel de autonomía, las condiciones laborales, el respeto y reconocimiento al trabajo que se realiza, las buenas relaciones entre los miembros del equipo, el sueldo, el compromiso con la organización y el compromiso profesional.

Fuentes (2012) en su tesis, Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, indica que dentro de sus objetivos se encuentra establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, se contó con 20 trabajadores que conforman la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Son personas de situación económica media, hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 25 a 65 años, de diversas religiones, con diferente estado civil. Debido a las características del estudio se elaboró una escala de likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados. A la conclusión que llego es que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Por lo que se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades del equipo que integra la Delegación de Recursos Humanos.

Hernández (2012) en su tesis, Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango, indica que dentro de sus objetivos se encuentra identificar si las empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango

miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores. Para realizar esta investigación se utilizó a los vendedores y supervisores de ventas, para recopilar la información se usaron dos instrumentos: una encuesta dirigida a los vendedores para determinar si estos son objeto de análisis sobre su satisfacción laboral y un cuestionario de preguntas de opción múltiple, para los jefes directos de los vendedores para evaluar la utilización de herramientas y de qué tipo. A la conclusión que se llegó es que la mayoría de empresas distribuidoras de snacks miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores ya que estas cuentan con recursos financieros, invierten en este tipo de evaluaciones, mientras que el resto de estas no miden dicho nivel, se requiere de inversión de recursos y los objetivos de estas no coinciden con el manejo de estas herramientas.

Ríos (2014) en su tesis, Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en Huehuetenango, indica que dentro de sus objetivos está el determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de dicha empresa, se contó con una muestra conformada por 28 empleados del departamento administrativo de Empresa Eléctrica Municipal, la edad de los sujetos osciló entre los 22 a 52 años, los cuales corresponden tanto al género masculino como femenino; indistintamente de nivel socioeconómico, estado civil y religión que profesan. Se procedió a aplicar dos instrumentos los cuales son el cuestionario de Satisfacción Laboral y la escala de Clima Organizacional (EDCO). La conclusión a la que llegó es que la evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa, lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo. Por lo tanto, se recomienda poder aplicar anualmente o como se considere necesario utilizar cuestionarios que evalúen el grado de satisfacción laboral y clima organizacional, para conocer cómo se encuentran estos aspectos, para establecer si se ha perfeccionado o declinado y de esta manera realizar retroalimentación de los resultados y así determinar estrategias de mejora.

López (2015) en su tesis, Empoderamiento y satisfacción laboral, indica que dentro de sus objetivos se encuentra el poder establecer la influencia del empoderamiento en la satisfacción

laboral de los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez, se contó con una muestra de veintiséis colaboradores en su mayoría de sexo masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 53 años, la mayor parte de ellos casados. Se utilizó el instrumento de la escala de Likert para comprobar la influencia entre las dos variables de estudio. A la conclusión que se llegó fue determinar que el empoderamiento influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez, ya que ellos poseen la autonomía necesaria en su puesto de trabajo, esto hace que se sientan con mayor libertad para realizar sus tareas como mejor les parezca, lo que genera un sentimiento de bienestar hacia su trabajo y esto únicamente lo produce la satisfacción laboral. Se recomienda que de acuerdo a que el empoderamiento está presente en la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez, únicamente se debe fortalecer esta herramienta, para lograr que todos los colaboradores lleguen a tener una satisfacción laboral.

Aguilar, Magaña y Surdez (s/f) en el artículo, Importancia de la satisfacción laboral que aparece en los registros de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, establece poder realizar un análisis sobre las distintas cuestiones teóricas con relación a la satisfacción laboral, se tiene como objetivo primordial la necesidad del cálculo de un índice en beneficio para México. Dicha investigación es cualitativa, con un diseño no experimental, descriptivo. El instrumento que se empleó para recabar la información fue el análisis documental, esta se divide en dos partes, la primera de ella es abordar los aspectos teóricos de la satisfacción laboral, la segunda establecer las necesidades de construcción de un índice. La conclusión que se establece es que el grado de satisfacción de una persona, va más allá de ser solamente una satisfacción de algunas clases de necesidades físicas o psicológicas y por lo tanto se puede expresar a través de la apreciación subjetiva de las diferentes condiciones actuales observadas por la persona.

1.1. Motivaciones psicosociales

1.1.1. Definición

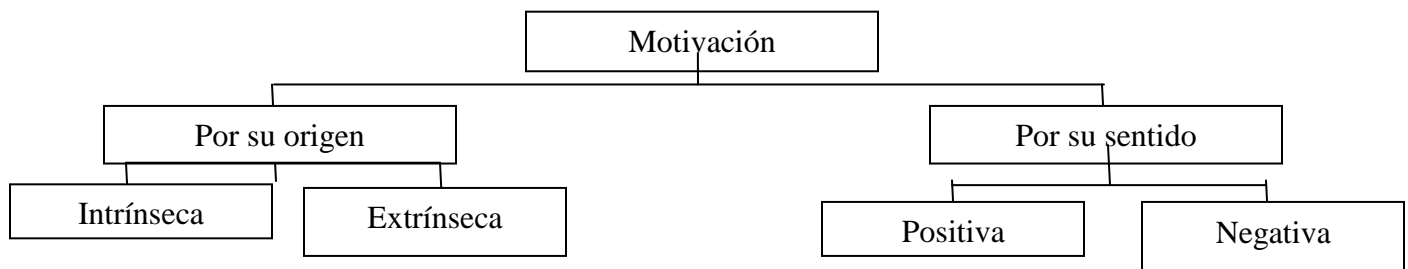
Sanz (2012) indica que las motivaciones psicosociales generan una gran fuerza en el comportamiento de los seres humanos. El ser humano es un ser social y por lo tanto, por

simple naturaleza pertenece y participa en distintos grupos. El comunicarse con los demás se considera una de las necesidades básicas del ser humano y por lo tanto se tiene el motivo de poder desempeñar un papel dentro de la sociedad a la cual pertenecemos. Este mismo no es feliz simplemente con la supervivencia, desea algo más para la vida, a esta activación de la conducta relacionada con la presencia de los demás, Green (1995) la determinó como motivación social.

1.1.2. Tipos de motivaciones

León y Díaz (2013) señalan que existen diferentes tipos de motivación. Se priorizan los que se darán a conocer a continuación en el siguiente esquema.

Esquema No. 1
Tipos de motivación



Fuente: León y Díaz (2013) *Recursos humanos y dirección de equipos de restauración*. p. 151.

A. Por su origen

León y Díaz (2013) indican que la motivación intrínseca es aquella que procede naturalmente en las necesidades psicológicas orgánicas, la indagación personal y la aspiración de crecer. Se le conoce también como automotivación. Desde el enfoque laboral, esta se origina en una situación conveniente que facilita que el colaborador mejore su tarea, con autonomía de permisos o sanciones, simplemente por la influencia de poder considerar que eso es lo mejor que puede realizar y esto le produce satisfacción.

Vértice (2008) establece que este tipo de motivación, se dirige hacia dos aspectos:

- Subjetivo, es decir a los gustos, vocación o estilo personal en realizar cada una de las tareas asignadas.
- Objetivo, este determina la calidad de las tareas desde un punto de vista de su mayor o menor enriquecimiento.

Existen también cuatro tipos de condiciones, las cuales se definen a continuación.

- Logísticas: las herramientas que necesita el individuo para realizar la tarea.
- Entorno físico: lugar físico, temperatura ambiental, iluminación, ruidos, entre otros.
- Entorno humano: este corresponde al clima laboral que se mantiene entre compañeros, superiores, clientes y proveedores tanto internos como externos de la organización.
- Resultados: la satisfacción que se obtiene luego de haber realizado las distintas actividades laborales asignadas.

La motivación extrínseca: Es aquella que es producida por remuneraciones e incentivos independientes de las ocupaciones que un colaborador realiza para poder conseguirlos y cuyo control depende directamente de personas o de hechos externos a dicho colaborador.

Vértice (2013) describe que se puede evitar consecuencias desagradables, como los son; castigos, apercibimientos, accidentes y despidos. En este caso es fundamental el sistema de incentivos (premios y castigos) que la institución planifica a las personas como contraprestación por su contribución como colaborador. En otro extremo la motivación extrínseca implica que en diferentes ocasiones se desarrollen tareas que exigen gran esfuerzo o que resulten desagradables.

B. Por su sentido

Motivación positiva: Es un procedimiento mediante el cual el individuo desarrolla, mantiene y direcciona su conducta, para obtener una recompensa, tanto externa como un premio o interna como la satisfacción obtenida de la disposición de una tarea. Esta solución positiva motiva la repetición de conducta que lo obtuvo. De esta manera los resultados actúan como motivadores de ese comportamiento.

Cabo (2014) indica que el individuo actúa de una cierta manera para poder obtener lo que desea como lo es el prestigio, reconocimiento, vivienda, amor, posición social, entre otros. En este caso también sería poder reforzar la seguridad como persona para utilizarlo como motivación.

Motivación negativa: Es un procedimiento de reconocimiento, mantenimiento y orientación de la conducta individual, con la perspectiva de reducir consecuencias desagradables ya sea que surja del exterior o interior de la persona. Este aspecto negativo tiende a retraer la conducta que le dio origen. Actualmente, las diferentes concepciones no recomiendan la utilización de la motivación negativa. Consideran algunos especialistas que las sanciones pueden sufrir efecto a corto y a largo plazo, estos pueden originar repetición de la conducta indeseada, reacciones emocionales no deseadas, conductas agresivas y destructivas, desempeño con falta de interés, ausencia de creatividad, temor al que genera las sanciones, rotación y ausencia laboral.

Cabo (2014) menciona que la motivación negativa repercute en el comportamiento del individuo ya que evita malos efectos que le sobrevendrían si no lo realizara, como lo son los castigos, sanciones, enfermedades, accidentes, lesiones, entre otros.

1.1.3. Teorías de la motivación

González (2006) indica que la motivación puede llegar a ser algo externo, ya que esta se puede producir desde el exterior del individuo o algo interno en el momento que la persona se motiva a sí mismo. Si se observa en cualquier institución se puede llegar a comprobar que existen personas que, aunque tengan el mismo puesto y condiciones de trabajo, tienden a tener un mayor rendimiento laboral que otros colaboradores.

Las organizaciones empresariales con una buena gestión deberían de implementar la motivación con todos sus colaboradores con la finalidad de que colaboren y cooperen en la obtención de metas planteadas, incentivándoles a compartir ideas y dinamismo dentro de su labor.

El poder aumentar la productividad en los colaboradores, es un fenómeno que no solamente se presenta actualmente, es una preocupación que surgió en los primeros años del siglo XX donde se daba a conocer como este fenómeno influye en la productividad y desarrollo de una empresa. La mayoría de estas teorías que desean explicar este fenómeno se pueden agrupar en dos grandes corrientes: las de contenido y las de proceso.

La primera de ellas, analiza todos los factores que son parte de la motivación del colaborador al momento de realizar alguna actividad, dentro de estos se puede mencionar, las necesidades a satisfacer, las diferentes condiciones de trabajo o las remuneraciones que se pueden llegar a obtener.

La segunda de ellas, se basa en el análisis de los procesos que hay en la labor del colaborador y hacen que éste actúe de una u otra manera determinada. Estas también son llamadas teorías instrumentales ya que se establece la conducta del individuo como un instrumento, del cual se obtiene una explicación de los comportamientos que tiene al momento de conseguir las metas asignadas. Comentan que a lo largo de la historia se han incrementado demasiadas teorías que exponen sobre la motivación. A continuación, se resumen de ellas las más importantes.

Tabla No. 1

Ejemplos de necesidades según la teoría de Maslow.

Nivel	Necesidades psicológicas	Necesidades laborales
Necesidades fisiológicas	Aire Comida Abrigo Cobijo	Condiciones de trabajo Más tiempo de descanso Anulación de esfuerzos
Necesidades de seguridad	Extinción de peligros físicos y privación de necesidades básicas.	Obtención de beneficios: seguros, jubilación, pensiones, entre otros. Antigüedad Normas de trabajo consistentes
Necesidades sociales	Pertenencia Aceptación Formación de grupo	Interés por colegas, amigos. Oportunidades de interacción con otros. Relaciones interpersonales armoniosas

		Formación de equipo
Necesidades de estima	Prestigio Poder Control Autoconfianza	Oportunidades para mostrar competencia para obtener compensaciones Oportunidad de ascender Reconocimiento basado en los méritos Inclusión en la planificación de actividades
Necesidades de autorrealización	Utilización del talento individual Creatividad Necesidades de ser lo que se puede llegar a ser Competencia frente al logro	Trabajo más significativo y desafiante Independencia Creatividad

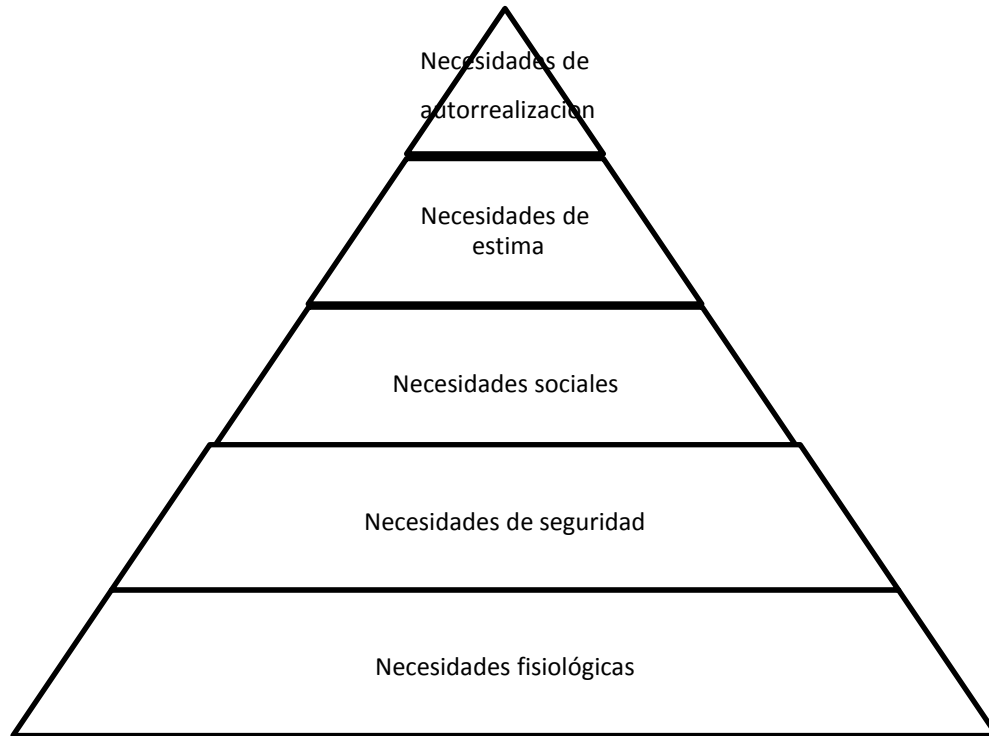
Fuente: León y Díaz (2013) *Recursos humanos y dirección de equipos de restauración*. p. 153

Esta teoría no tiene constancia científica en la hipótesis de la jerarquización; lo que sí está esclarecido es que la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad es irremplazable para que el colaborador se sienta estimulado por diferentes incentivos que tengan relación con las demás necesidades.

- Teoría de Maslow

Maslow considera en su teoría que las principales motivaciones del comportamiento son las necesidades y que estas tienen un orden jerárquico, de tal manera hasta que no se consigue la primera o más básica, no se puede satisfacer la escala de la gráfica siguiente. Considera que cada una de las necesidades humanas tiene un orden jerárquico, el cual están establecidas desde las más urgentes hasta las menos urgentes. Esta misma se establece el orden de importancia según las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y las de autorrealización.

Esquema No. 2
Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: León y Díaz (2013) *Recursos humanos y dirección de equipos de restauración*. p. 15.

- Teoría de las expectativas de Vroom

La motivación es considerada como un procedimiento que promueve las opciones, de tal manera que las personas en su puesto de trabajo son incentivadas para seleccionar entre distintas conductas, como pueden ser; el nivel de esfuerzo que un empleado posee en las diferentes actividades que tiene que ejecutar. Si el individuo piensa que su esfuerzo será recompensado de una manera adecuada, tendrá como resultado esfuerzo motivado, lo que le permitirá decidir y trabajar de manera que pueda percibir el resultado esperado.

La idea principal de la motivación dentro de esta teoría es que las personas realizan un empeño de trabajo que permite un buen rendimiento, que de igual manera permite recompensas deseadas. El crecimiento tiene diferentes factores como lo son la formación, el desenvolvimiento y la promoción que incentivan a realizar el trabajo de una manera eficaz.

En el caso de los castigos y sanciones son estrategias para poder corregir el comportamiento de los colaboradores y de esta manera poder evitar comportamientos inapropiados con lo cual se debe tomar en cuenta que la aplicación de los mismos puede tener consecuencias.

Palomo (2010) establece que Vroom parte de la teoría de campo que fue aplicada por Lewin (1951) y, al igual que él toma en cuenta el concepto de valencia para poder definir la satisfacción que se espera obtener como resultado de alguna tarea que sea asignada al colaborador. En este caso la valencia es la atracción de una meta, ya que Vroom presenta las remuneraciones obtenidas con la realización del trabajo, que estas mismas sean significativas según el valor que éstos les concedan dar. Los efectos que repercuten los premios están siempre relacionados con la expectativa de conseguir lo que es justo y equitativo, al mismo tiempo esto puede tener un valor motivacional diferente en cada uno de los colaboradores y por lo tanto prevén conductas que les permita conseguir las metas con alta valencia para ellos.

- Teorías X y Y

Robbins (2009) se propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: uno negativo en esencia, llamado teoría X, y el otro básicamente positivo, denominado teoría Y. De acuerdo con la teoría X, los gerentes creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser dirigidos, incluso forzados para realizarlo, todo lo contrario con los diferentes puntos de vista negativos sobre la naturaleza de los seres humanos, con la teoría Y los gerentes suponen que los empleados llegan a considerar el trabajo como parte de del descanso o el juego por lo tanto la persona aprenderá a aceptar, e incluso buscar, la responsabilidad.

- Teoría de los dos factores

Es también llamada teoría de motivación e higiene. La relación que existe entre el individuo con el trabajo es fundamental, la actitud que esto conlleva puede determinar el éxito o el fracaso, ciertas características tienden a relacionarse de manera consiente con la satisfacción en el trabajo y otras con la insatisfacción. Factores intrínsecos entran en juego tales como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo.

Las condiciones que rodean un trabajo, como la calidad de supervisión, el salario, las políticas de pago, las condiciones físicas, las relaciones con los demás y la seguridad en el trabajo se conocen como factores de higiene que son parte de esta teoría. A pesar de las distintas críticas que ha tenido esta teoría de Herzberg está difundida y son pocas las personas que no conocen sus recomendaciones.

- Teoría de las necesidades de McClelland

Se centra en tres necesidades: logro, poder y afiliación las cuales se definen a continuación:

- a) Necesidad de logro: Impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo.
- b) Necesidad de poder: Es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.
- c) Necesidades de afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

Los individuos con mucha necesidad de logro se interesan en lo bien que trabajan en lo personal y no en influir en otros para que trabajen bien. Cuando los empleos requieren mucha responsabilidad personal, retroalimentación y un grado intermedio de riesgo, los colaboradores que realizan este tipo de metas están muy motivados.

- Teoría de la evaluación cognitiva

Robbins (2009) propone que las implicaciones principales de esta teoría se relacionan con la manera de que se paga a las personas en las organizaciones. Cuando las recompensas extrínsecas son utilizadas como pagos por las organizaciones como fin para obtener un desempeño mejor, se disminuyen las recompensas intrínsecas, que surgen cuando a los individuos les gusta el trabajo.

Un aporte de esta teoría es la autoconciencia, considera el grado de conciencia de las razones de una persona para perseguir un objetivo con sus intereses y valores fundamentales, por lo tanto si los individuos persiguen sus objetivos por un interés intrínseco, es más probable que se sienta satisfecho él mismo y sea feliz aún si fracasa. Por lo contrario las personas que

persiguen ciertos objetivos por razones extrínsecas es menos probable que los consigan y son menos felices aun en el caso de lograrlos.

- Teoría del establecimiento de metas

Las intenciones de trabajar bajo una meta es fuente importante de la motivación para el trabajo, las metas indican lo que debe hacerse y cuánto esfuerzo necesita dedicar. Las metas específicas incrementan el desempeño, mientras que las metas difíciles, cuando son aceptadas, dan como resultado un desempeño más alto que las metas fáciles; la retroalimentación juega un papel importante ya que genera un desempeño mejor, cuando esto existe ayuda a identificar las discrepancias entre lo que han hecho y lo que quisieran hacer; es decir, que actúa para guiar el comportamiento.

Esta teoría supone que un individuo está comprometido con la meta; esto quiere decir, está determinado a no reducirla o abandonarla, en el comportamiento, el individuo primero piensa en lograr la meta y éste quiere lograrla. Es más probable que se pueda cumplir la meta cuando es creada por el mismo individuo y está publicada, ya que se cuenta con un locus interno de control. El fin último de esta teoría es que los empleados tengan cierta independencia y estos mismos buscan metas desafiantes e importantes en el desempeño.

- Teoría de la eficacia personal

Se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea, es decir que cuando es mayor la eficacia personal, más será la confianza propia para tener éxito y alcanzar una tarea. Albert Bandura, afirma que hay cuatro maneras de aumentar esta teoría, las cuales se exponen a continuación:

- a) Dominio de aprobación: Consiste en tener experiencia relevante en la tarea o trabajo.
- b) Modelado indirecto: Es tener más confianza en que se podrá hacer.
- c) Persuasión verbal: Lograr más confianza debido a que alguien lo convence de que tienen aptitudes necesarias para triunfar
- d) Sacudida: Incrementa la eficacia personal, es la energía que hace que la persona realice la tarea.

La mejor forma en que un gerente puede utilizar la persuasión verbal es utilizar el efecto Pigmalión, que es una forma de profecía autocumplida, por la se cree que es verdadero se convertirá en verdad, ésta misma aumenta al comunicar que se tiene habilidad.

- Teoría del reforzamiento

Esta teoría plantea que el reforzamiento condiciona el comportamiento, es decir que se trata de un enfoque conductista, según este enfoque el comportamiento es causado por el entorno, afirman que no es necesario considerar los eventos cognitivos internos; lo que controla el comportamiento son los reforzadores. En este caso pasa desapercibido el estado interior del individuo y sólo se concentra en lo que pasa cuando la persona ejecuta cierta acción.

Esta misma ignora lo que son los sentimientos, actitudes, expectativas y otras variables cognitivas que se sabe tienen algún efecto en el comportamiento. El reforzamiento es sin duda una influencia importante para el comportamiento, este mismo junto con la cantidad de esfuerzo que se dedica a cada tarea se ven afectados por las consecuencias que les siguen.

- Teoría de la equidad

Los colaboradores comparan lo que aportan a sus empleos con lo que obtienen de ellos en relación con los de otras personas, es decir, lo que se percibe que se obtiene de un trabajo en relación con lo que se aporta y después se hace una comparación entre razón insumo-producto.

Existen cuatro comparaciones que hacen referencia y es posible utilizar, las cuales se describen a continuación:

- a) Yo interior: Experiencias del empleado en un puesto diferente dentro de su organización actual.
- b) Yo exterior: Experiencias el empleado en una situación o puesto fuera de su organización actual.
- c) Otro interior: Otro individuo o grupo de ellos dentro de la organización del empleado.
- d) Otro exterior: Otro individuo o grupo de ellos fuera de la organización del empleado.

Las desigualdades generadas por el pago superior no parecen tener un efecto muy significativo en el comportamiento en la mayoría de situaciones de trabajo. También los colaboradores parecen fijarse en la equidad respecto a la distribución de otras recompensas organizacionales.

- Teoría de las expectativas

Se afirma que la fuerza para que una tendencia actué, de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto tenga un resultado dado y de que tanto puede resultar atractivo para el individuo, es decir, plantea que a los empleados motive se les motive desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que eso los llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño. La teoría se centra en tres relaciones que son:

- a) Relación esfuerzo-desempeño: La probabilidad que percibe el individuo de que desarrollar cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.
- b) Relación desempeño-recompensa: Grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevará a la obtención del resultado que desea.
- c) Relación recompensas-metas personales: Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de alguien, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para el individuo.

1.1.4. Consecuencias de los factores psicosociales

Cortés (2007) indica que los diferentes factores psicosociales facilitan la aparición de los efectos que pueden originar y establecer muchas y distintas consecuencias sobre el trabajador, estas pueden ser motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que tienden a influir en el trabajador las mismas características propias de la persona (individuales y extra laborales) que al momento de relacionarse entre sí provocan distintos comportamientos, para lo cual se debe considerar que la satisfacción laboral es la medida en la que las características del de las actividades laborales se adecuan las aspiraciones, necesidades o expectativas del colaborador.

Todo lo contrario, cuando las necesidades no se encuentran satisfechas, se produce una situación de bajos niveles de bienestar que se le puede denominar insatisfacción, frente a la que el colaborador pueda reaccionar con diferentes respuestas de carácter psicológico,

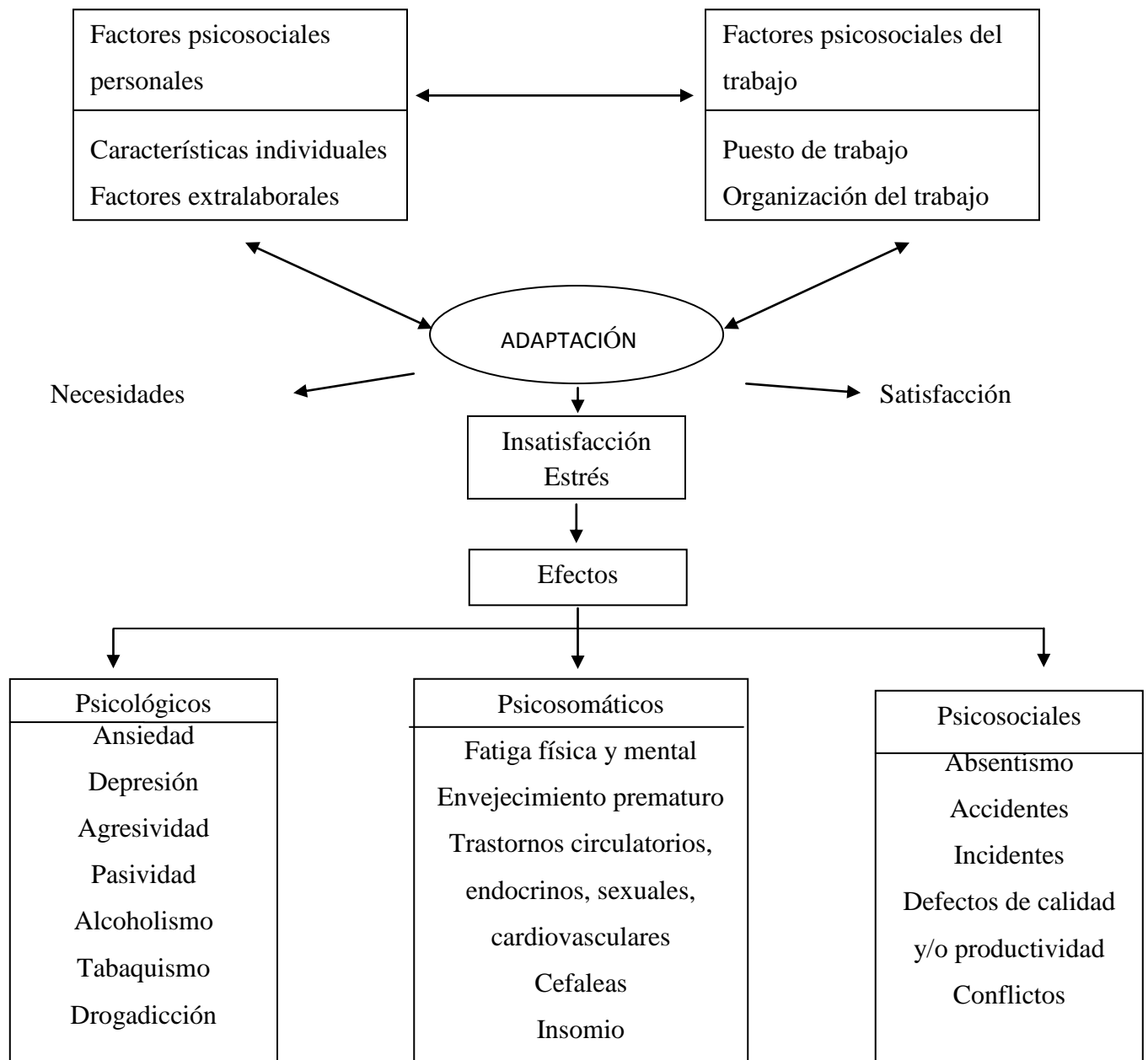
fisiológico o psicosocial, se debe tener en cuenta las causas además de incidentes que pueden ocurrir como se puede observar en la gráfica número tres.

Llaneza (2007) expone que existen diferentes consecuencias de los factores psicosociales tales como; Laborales: Absentismo, accidentalidad e insatisfacción; sociales: Económicas y visión negativa del trabajo; individuales: Psicológicas, fisiológicas y conductuales. Se crea consecuencias psicopatológicas laborales cuando no existe un plan de prevención de los riesgos psicosociales que llegan a generar daños a la salud de los colaboradores.

Para poder determinar los factores de riesgo que existen en el ámbito laboral con consecuencias de los colaboradores requiere y necesita que se le brinde un enfoque multidisciplinar, para lo cual se debe explorar un tratamiento donde integre cualquier tipo de prevención de riesgos psicosociales, para dar inicio con todos aquellos que tienen mayor relevancia sobre los demás factores de riesgo.

Esquema No. 3

Efectos de los factores psicosociales en la salud



Fuente: Díaz (2007) *Técnicas de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene en el trabajo*. p. 598.

1.1.5. Identificación de los riesgos psicosociales

Fernández (2010) indica que existe un método de evaluación de riesgos psicosociales, los cuales se describen a continuación:

- Tener una base conceptual fundamentada en el conocimiento científico del ámbito de la salud laboral: Se debe contener una base conceptual donde se tenga claro y se determine los contenidos de cada uno de los métodos, es decir qué mide y qué no mide el método. Para ello se debe tomar en cuenta los cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales como lo son; exigencias, influencias y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo y compensaciones.
- Ser operativo: es la evaluación que se realiza, el cómo trabaja. Se debe tomar muy en cuenta la experiencia de cada uno de los colaboradores.
- Estar validado y ser fiable: validado significa que se ha hecho una serie de pruebas para comprobar que la técnica que se ha utilizado mide lo que dice medir. Fiable quiere decir que se ha comprobado que los distintos cuestionamientos de la técnica empleada son relevantes y que las medidas son repetibles.
- Ser operativo: Ser aplicable a la empresa con el objetivo de cumplir con la finalidad preventiva y para ello el método debe permitir identificar cada uno de los riesgos al menor nivel de complejidad posible para que resulte más fácil buscar alternativas.

1.1.6. Riesgos psicosociales

Llaneza (2007) establece que los diferentes factores psicosociales en las organizaciones son un conjunto de aspectos que se relacionan plenamente con la gestión y organización del trabajo, pueden tener distintos objetivos planteados como lo son: la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, el clima y la satisfacción laboral. En los riesgos psicosociales se utiliza una evaluación donde se realiza una estimación de las diferentes condiciones objetivas de trabajo, donde se aporta principalmente apoyo, pero no en exclusiva, en ello se realiza distintas encuestas y entrevistas y que por lo tanto contendrá diferentes opiniones subjetivas (de los sujetos/operadores/clientes internos/colaboradores).

Esta misma consiste en realizar una condición necesaria pero no suficiente para el diagnóstico proporcionado. La acción complementaria (previa y simultánea) de los distintos estudios psicosociales que se realicen es pretender recoger desde diferentes medios información, donde se podría utilizar incluso la entrevista personal al colaborador, de esta manera obtener

información tanto personal, histórico-laboral, como familiar y del entorno del puesto de trabajo o del trabajador.

Para realizar una buena evaluación de los riesgos psicosociales se necesita del diagnóstico y la anamnesis mutuamente. Es recomendable consultar con diferentes mandos de los puestos a evaluar, así también como a todos los trabajadores (o a una muestra), donde se proporcione en todo momento la garantía del anonimato y la confidencialidad para cada uno de los colaboradores.

Las metodologías cuantitativas –estadísticas o epidemiológicas- y cualitativas deben diferenciarse de aquellas otras que pretenden desde la lógica preventiva demostrar la hipótesis de casualidad establecida. La evaluación de riesgos psicosociales, pese a las observaciones antes señaladas, solo es una parte, fundamental pero inútil muchas veces para los sujetos, de las obligaciones y beneficios de la acción preventiva, si se realiza sin la existencia del compromiso previo de implementar, tras el diagnóstico, alguna modalidad de intervención correctiva y el seguimiento pertinente.

1.2. Satisfacción laboral

1.2.1. Definición

González (2006) define la satisfacción laboral como un conjunto de posturas que tiene un individuo hacia las diferentes actividades asignadas dentro de una organización. Estas posturas estarán definidas según el perfil de puesto, cómo el colaborador considera las distintas actividades laborales que se deben realizar dentro del perfil. Esta misma está relacionada con el clima organizativo, esto quiere decir que integra aquellos elementos que existen dentro del entorno laboral y a través de los mismos el individuo puede considerar de una manera más clara la realidad organizacional en donde se encuentra.

Ferrari, Montero, Mondéjar y Vargas (2013) establecen que el concepto de satisfacción laboral es multidimensional y multidisciplinario que considera diferentes aspectos tales como el estado emocional, actitud, grado de bienestar que comprueba un individuo hacia su trabajo

como resultado del mayor o menor desacuerdo que se pudieron presentar en las diferentes expectativas del pasado y el presente acerca de los resultados y el rol que le proporciona su empleo y en la medida en que estas se llevan a cabo (como se citó en Sánchez et al., 2007).

1.2.2. Satisfacción versus insatisfacción

Gómez (2009) Comenta que el contacto que se tiene con los puestos laborales en las instituciones, la personalidad, las competencias y las necesidades del colaborador, se relacionan con las actitudes o estados de ánimo que llegan a tener más interés en el comportamiento del mismo y con ello promover una mayor documentación en la organización científica: la satisfacción, expresión del sentimiento del colaborador como resultado, poder alcanzar sus objetivos como persona dentro de la institución. Los diferentes modelos que explican la satisfacción laboral señalan las variables que contribuyen a poder crear el estado de ánimo positivo y como estos se relacionan reflejan si es o no crítico el valor que logra la relación que existe entre las exigencias del perfil del puesto y las diferentes cualidades del colaborador.

Establecer de una manera adecuada para estar lo suficientemente capacitado en cuáles son las cuestiones que dan origen a la satisfacción e insatisfacción laborales, cuando sucede todo lo contrario se cuantifica menormente la importancia que debe tener la productividad de la posición de cada uno de los trabajadores en un trabajo continuo.

Cabaleiro (2013) expone que la insatisfacción laboral mantiene relación con la sintomatología física y psíquica asociada al estrés, al absentismo, a los cambios de trabajo solicitados por el colaborador e incluso, a una actitud negativa hacia la seguridad laboral. Existen algunos factores que influyen en la insatisfacción laboral son los siguientes:

- El salario o sueldo que se recibe por ser en algunas ocasiones insuficiente y ser discriminador.
- La irresponsabilidad y la falta de iniciativa
- Las malas relaciones con los jefes inmediatos, compañeros y subordinados.
- Las actividades laborales de poco contenido.
- La presión que se maneja en el momento de realizar las distintas actividades laborales.

- Un horario no apto de acuerdo a sus necesidades.
- Las dificultades para promover la institución.
- La falta de participación.
- La inestabilidad en el empleo.

1.2. 3. Principales factores de satisfacción laboral

El Sahili (2010) indica que la satisfacción laboral está relacionada con las particularidades organizacionales de la empresa; los factores que son los más importantes de la misma se pueden organizar en diferentes áreas (Como se citó en González 2006). Las cuales se mencionan a continuación:

- La satisfacción en cuanto a las funciones.

Cuando se tiene un mayor conocimiento sobre las diferentes expectativas que tiene una institución respecto a los colaboradores, existen soluciones de una manera adecuada a los problemas, se puede contar con el apoyo de sus compañeros de trabajo para poder compartir las diferentes experiencias, planear actividades, finalmente se obtiene como resultado una mayor satisfacción dentro de la institución.

- Satisfacción con el salario y desarrollo laboral.

Este es un problema que puede suceder, es decir, la falta de seriedad al realizar los pagos, por lo que el colaborador puede desorganizarse en el presupuesto estipulado, a esto se le puede agregar también la falta de información sobre aclarar descuentos que se realizan por diferentes cuestiones como lo son las llegadas tarde, entre otros, es por esta razón que es conveniente que el colaborador pueda investigar sobre el procedimiento que lleva la empresa al respecto.

- Satisfacción con el liderazgo.

Este concepto se relaciona con la idea que se cuenta de los directivos, para ejecutar su labor de una manera armónica y equitativa, donde se tenga como base los reglamentos, vigilancia adecuada de los acuerdos, relación amable y sobre todo firme. Por otro lado también se puede dañar las relaciones laborales ya que se puede transmitir que el liderazgo se vea de una manera impositiva, restrictiva y autoritaria. Es importante también poder contar con un equilibrio tanto

en las acciones positivas como negativas y represivas ya que para el crecimiento de una institución se necesita de confianza de unos y otros donde se hace más fuerte a través de las distintas experiencias compartidas dentro de un ambiente de armonía, compañerismo y trabajo en equipo, donde se obtienen como beneficiarios tanto a los colaboradores como a la institución.

Contar con la satisfacción laboral disminuye prácticamente las enfermedades psicolaborales o ayuda a que no estas no aparezcan. El trabajo cuenta con dos componentes de satisfacción uno de ellos el salario y el otro, el que tiene que ver con realizar actividades que generen sentido a la vida. En los diferentes aspectos como el vivir en armonía con los compañeros, así como el sentirse útil y reconocido. Sin embargo, no todos los colaboradores cuentan con el segundo de los componentes ya que se pueden encontrar ante horarios poco favorables o percibir hostilidad en el lugar de trabajo.

- Causas principales de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral se puede definir como una respuesta negativa del colaborador ante su desempeño laboral, es decir que lo pueda percibir de una manera desagradable, como también un autorrechazo y deshumanización ante el mismo. (Como se citó en Menéndez et al. 2007). Este resultado negativo necesitará en gran medida, de las diferentes condiciones laborales, de la manera en que se pueda percibir el clima y el crecimiento laboral, donde se debe tomar en cuenta de la misma manera con la personalidad de cada uno de los colaboradores. También se toman en cuenta términos de estado de ánimo como la intranquilidad, ansiedad o depresión a lo que puede un colaborador llegar a sentirse insatisfecho laboralmente. Las diferentes causas donde se obtienen como resultados la insatisfacción laboral se puede vincular como la falta de reconocimiento y las condiciones tanto físicas, psicológicas como morales de una institución.

1.2.4. Medidas de satisfacción laboral

López, Alcalde y Landa (2005) establecen que, para la medida de la satisfacción laboral, se puede diferenciar dos clases de métodos: los indirectos y los directos. El primero, resulta conveniente utilizar técnicas proyectivas por la razón que los colaboradores desconocen la información que revelan sus actitudes, por las cuales es difícil falsearlas, la dificultad de

cuantificar la información y el proceso de aplicación. Por otro lado, los métodos directos se concentran directamente en el uso de cuestionarios; comúnmente se utiliza escalas de Likert en las cuales se brindan diferentes alternativas de respuestas donde se establece la intensidad, estas pueden ofrecer una medida general y proporcionar datos cuantificados.

Se puede agregar que la motivación se relaciona de modo determinante en el rendimiento laboral como lo es el inicio de actividades, la elevada constancia del esfuerzo, es por esta razón que se debe tomar en cuenta entender cómo se proporciona y se mejora la motivación extrínseca e intrínseca en el ambiente laboral, que repercute en la calidad laboral. El tema de motivación y satisfacción laboral están íntimamente ligados ya que es la actitud o el conjunto de actitudes hacia el trabajo que se realiza, esto también está relacionado con las recompensas o incentivos que se reciben por determinados esfuerzos. Existe una relación también con la productividad que puedan generar los colaboradores, para obtener así una menor cantidad de retiros del personal, pérdidas de horas laborales, el clima laboral de la institución, con la calidad de vida laboral de cada uno de los trabajadores.

1.2.5. Evaluación de la satisfacción laboral

Garrido (2006) indica que existen distintos procesos para evaluar la satisfacción laboral, estos pueden ser clasificados en dos grandes grupos como lo son los métodos directos y los métodos indirectos. El primero de estos consiste en interrogar directamente a los colaboradores si están o no satisfechos con su empleo, el segundo consiste en ocultar a los colaboradores el objetivo real de las interrogantes que se han formulado. Tanto la investigación de la satisfacción laboral elaborada dentro del contexto de la sociología como la procedente de la psicología han determinado el dominio de la metodología cuantitativa y por esta misma inclinación utilizar métodos directivos al momento de evaluar la satisfacción laboral.

Existe un aspecto por el cual los procedimientos que se tomaron en cuenta en una investigación sociológica y psicológica en algún momento difieren. En dicha investigación el proceso más repetitivo para evaluar la satisfacción laboral ha sido el utilizar una pregunta directa y global sobre la satisfacción en el trabajo. En algunas situaciones se ha convertido la

pregunta global por una pregunta más específica sobre la satisfacción con diferentes elementos concretos del empleo.

Con ello se puede concluir que los factores psicosociales dentro del trabajo se refieren a diferentes interacciones, una de ellas es dentro de su medio ambiente como individuo, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, también se toma en cuenta, su cultura, las diferentes capacidades como colaborador, sus distintas necesidades, y su situación personal fuera de sus labores, todo esto se puede realizar por medio de percepciones y experiencias que el colaborador puede proporcionar y estas mismas pueden influir en la salud, en el rendimiento y el bienestar laboral, la asignación de tareas y los diferentes factores de organización son representativos de las condiciones laborales que se suelen ocupar dentro de las actividades a realizarse.

El comportamiento de los colaboradores suele depender de sus, necesidades, habilidades, destrezas, expectativas, cultura y de su vida fuera del área laboral. Por lo tanto, cuando existe una interacción negativa entre las diferentes condiciones laborales y los factores humanos de los colaboradores, estos pueden dirigirse a cierto desconcierto emocional, problemas con el comportamiento y numerosos cambios tanto bioquímicos como neuro hormonales que pueden llegar a presentar riesgos adicionales de enfermedades físicas, psíquicas y mentales.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El comportamiento humano está dirigido por causas internas, que pueden ser llamadas también motivaciones que son incentivos y manifestaciones de la energía o fuerzas, las cuales impulsan a los individuos a actuar, éstos son influidos internamente y de esta manera llegan a manifestar deseos, necesidades y propósitos, éstas condiciones internas sin duda alguna pueden afectar las respuestas en los estímulos externos, siempre van a dar origen a una lista de sucesos propio, como lo es el impulso de lograr el éxito o poder satisfacer algún propósito planteado.

Los colaboradores son parte importante dentro de una institución y por ello deben encontrarse satisfechos al realizar cada una de sus labores es decir a gusto tanto en el sentido emocional como laboral, esta misma situación ha causado mucha preocupación en los últimos años a las instituciones ya que las motivaciones psicosociales con las que se cuenta, pueden influir en el cumplimiento de metas tanto laborales como personales, estas mismas llegan a afectar seriamente en la eficiencia de la institución y principalmente su satisfacción como colaborador donde es parte el individuo insatisfecho.

Los seres humanos trabajan para obtener un salario el cual permite subsistir junto con la familia, sin embargo, no es la única razón por la que se busquen un trabajo, razón por la cual existen individuos que a pesar de poseer una posición económica muy buena no desean dejar de trabajar, más bien son fuerzas internas que los motivan a seguir adelante, a sobresalir como personas y autorealizarse, es decir sentirse satisfechos con el trabajo que realizan.

Por lo tanto, se debe tomar en cuenta dicha necesidad para lo cual es importante poder establecer la relación que existe entre las motivaciones psicosociales con la satisfacción laboral de los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango. Cómo cada una de estas puede verse influenciada en los individuos ya que sus labores las realizan fuera de la institución.

Es por ello, que resulta ser indispensable formular el siguiente cuestionamiento: ¿Qué relación existe entre las motivaciones psicosociales con la satisfacción laboral?

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo general

- Identificar la relación que existe entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral en los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.

2.1.2. Objetivos específicos

- Distinguir las conductas motivacionales con mayor índice que se ven involucrados en el comportamiento de los colaboradores.
- Determinar el nivel de factores de la satisfacción laboral.
- Establecer el rango de los incentivos y las expectativas con la relación a la satisfacción laboral.

2.2. Variables o elementos de estudio

Motivaciones psicosociales

Satisfacción laboral

2.3. Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

Motivaciones psicosociales

Sanz (2012) indica que los motivos sociales generan una gran fuerza en el comportamiento de los seres humanos. Somos seres sociales y por lo tanto por simple naturaleza pertenecemos y participamos en distintos grupos. El comunicarse con los demás se considera una de las necesidades básicas del ser humano y por lo tanto se tiene el motivo de poder desempeñar un papel dentro de la sociedad a la cual pertenecemos. Este mismo no es feliz simplemente con la supervivencia, desea algo más para la vida, a esta activación de la conducta relacionada con la presencia de los demás, Green (1995) la determinó como motivación social.

Satisfacción laboral

González (2006) define la satisfacción laboral como un conjunto de posturas que tiene un individuo hacia las diferentes actividades asignadas dentro de una organización. Estas posturas estarán definidas según el perfil de puesto, cómo el colaborador considera las distintas actividades laborales que se deben realizar dentro del perfil. Esta misma está relacionada con el clima organizativo, esto quiere decir que integra aquellos elementos que existen dentro del entorno laboral y a través de los mismos el individuo puede considerar de una manera más clara la realidad organizacional en donde se encuentra.

2.3.2. Definición operacional de las variables o elementos de estudio

Las variables de estudio se operacionalizarán a través de la Escala de Motivaciones Psicosociales E.M.P. de J. Fernández Seara, la aplicación puede ser individual y colectiva; para adultos de 18 años en adelante, el tiempo de duración es de 20 a 30 minutos, donde se obtiene como finalidad la evaluación de seis factores y cinco componentes de las motivaciones psicosociales en el mundo laboral.

2.4. Alcances y límites

El estudio se realizó con 50 colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, del departamento de Quetzaltenango, entre las edades de 30 a 55 años aproximadamente.

Los cuales corresponden al área rural y urbana del municipio, de etnia ladina e indígena, por medio de la prueba EMP Escala de Motivaciones Psicosociales. Se obtuvieron puntuaciones directas que proporcionaron la información para establecer las dimensiones más desarrolladas o afectas de cada una de las variables, al mismo tiempo reflejó su importancia.

2.5. Aporte

Los datos que se obtuvieron de esta investigación, van dirigidos al país como fuente de información para reforzar la satisfacción laboral de cada uno de los colaboradores donde se tomarán en cuenta cada una de las motivaciones.

A los profesionales de la sociedad guatemalteca para dar a conocer que las motivaciones psicosociales son factores que influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores.

A la Municipalidad como institución, para poder reconocer aspectos importantes de los colaboradores del área de campo ya que sus labores son fuera de la institución.

A la universidad, para las próximas generaciones que deseen tomar este estudio como antecedente para sus investigaciones relacionadas a este tema.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

Se trabajó con un grupo de personas que oscilan entre las edades de 25 a 50 años de edad, que representan el universo de 120 colaboradores, de los cuales se conformó una muestra de 50 de ellos para realizar la investigación, residen en el área rural y/o urbana del municipio de Salcajá, Quetzaltenango, los cuales pertenecen a las diferentes actividades laborales del área de campo de la Municipalidad de dicho municipio.

3.2. Instrumento

Los datos se obtuvieron por medio de una prueba psicométrica la misma se describe a continuación:

- Escala de Motivaciones Psicosociales (EMP)

Para obtener los resultados de la investigación de esta investigación se utilizó la Escala de Motivaciones Psicosociales (EMP) de J. L. Fernández Seara. Se evaluó las motivaciones psicosociales orientada al ámbito laboral. Se diseñó para evaluar el sistema motivacional del sujeto, se propone un modelo en que las motivaciones se conceptualizan como un sistema dinámico en el que se incluyen aspectos estructurados en cinco componentes básicos: Nivel de activación y necesidad; Valor del incentivo de cada sujeto; Nivel de expectativa; Nivel de ejecución; Nivel de satisfacción. Estos componentes se ponen de manifiesto en seis áreas motivacionales: Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima autoconcepto, autodesarrollo, poder y seguridad.

3.3. Procedimiento

- Selección de los temas: De acuerdo a los intereses del investigador.
- Elaboración y aprobación del sumario: de tres que fueron enviados para la revisión, se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: Realización del perfil de investigación.
- Investigación de antecedentes: Mediante revistas, tesis, la utilización del internet, entre otros.
- Elaboración del índice: Por medio de las dos variables de estudio.

- Realización de marco teórico: A través de lectura de libros, utilización del internet.
- Planteamiento del problema: Enfocado según los estudios del Marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: Por medio del proceso estadístico para desarrollar el procedimiento más adecuado.
- Realización de trabajo de campo
- Análisis y discusión de resultados.
- Formulación de una propuesta que ayude en la solución de dicho problema.
- Redacción de conclusiones sobre los resultados de dicho estudio.
- Redacción de recomendaciones sobre los resultados de dicho estudio.
- Referencias bibliográficas: Por medio de los lineamientos de las normas APA.
- Anexos que lo conforman la propuesta y el proceso estadístico.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología

Achaerandio (2010) establece que la investigación descriptiva, es la que estudia, interpreta y refiere lo que aparece, o sea, los fenómenos y lo que es, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes. Por lo mismo en el estudio sobre Motivaciones psicosociales y satisfacción laboral, se aplicó dicho diseño de investigación.

Lima (2014) presenta las fórmulas siguientes para estimar y evaluar el tamaño de la muestra:

Significación:

- Determinar el nivel de confianza del 99% con un margen de error de 1% equivalente a 2.58
- Hallar el error típico de la media aritmética $X = s \cdot \sqrt{n-1}$
- Razón crítica $R_c = x$
- Establecer la comparación si es menor igual o mayor que el nivel de confianza establecido.

$RC \gg 1\%$

Fiabilidad

- Determinar el nivel de confianza del 99% con un margen de error del 1 % equivalente a 2.58

- Hallar el error típico de la media $X = s_{\sqrt{n-1}}$
- Calcular el error muestral máximo $E = X * 1\%$
- Calcular el intervalo confidencial I. C. $= x \pm E =$

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Las tablas y gráficas que se presentan a continuación son el resultado obtenido del trabajo de campo de la investigación titulada “Motivaciones psicosociales y satisfacción laboral”, a través de la prueba psicométrica EMP Escala de Motivaciones Psicosociales, con un nivel de confianza de 99% con un universo de 120 colaboradores y una muestra de 50 colaboradores, por lo que seguidamente se presenta:

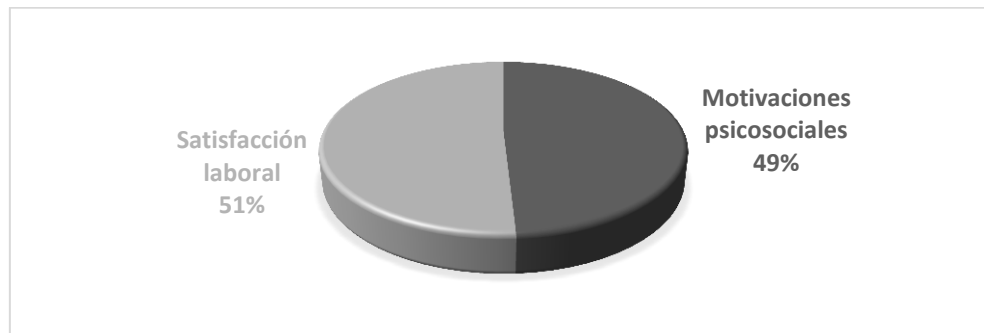
Cuadro No. 1

Relación que existe entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral
Escala de motivaciones psicosociales(EMP)

Items	\bar{X}	%	°
Motivaciones psicosociales	81	49%	177°
Satisfacción laboral	84	51%	183°
Totales	165	100%	360°

Fuente: Trabajo de campo (2015)

Gráfica No. 1



Fuente: Trabajo de campo (2015)

En relación a los resultados obtenidos en el trabajo de campo se pudo establecer que el porcentaje reflejado por las motivaciones psicosociales es del 49% lo cual tiene una relación significativa con la satisfacción laboral con un 51%. Estableciéndose que si existe relación lo que permite comprobar el objetivo general que dice: distinguir la relación que existe entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral en los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.

Cuadro No. 2

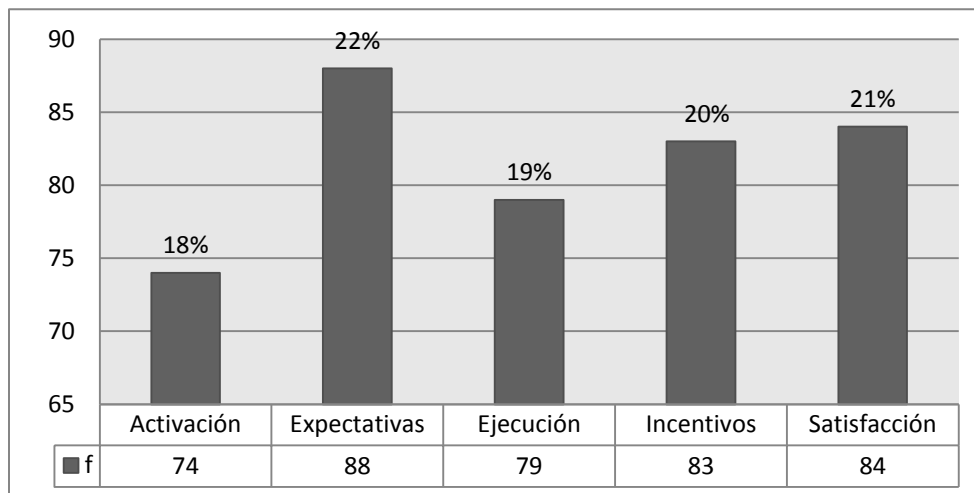
Conductas motivacionales

Escala de motivaciones psicosociales (EMP)

Items	\bar{X}	%	°
Activación	74	18%	65°
Expectativas	88	22%	78°
Ejecución	79	19%	70°
Incentivos	83	20%	73°
Satisfacción	84	21%	74°
Total		100%	360°

Fuente: Trabajo de campo (2015)

Gráfica no. 2



Fuente: Trabajo de campo (2015)

De acuerdo a los resultados reflejados se puede observar que las expectativas con un 22% y los incentivos con un 20% son las conductas motivacionales con mayor índice que se ven involucrados en el comportamiento de los colaboradores.

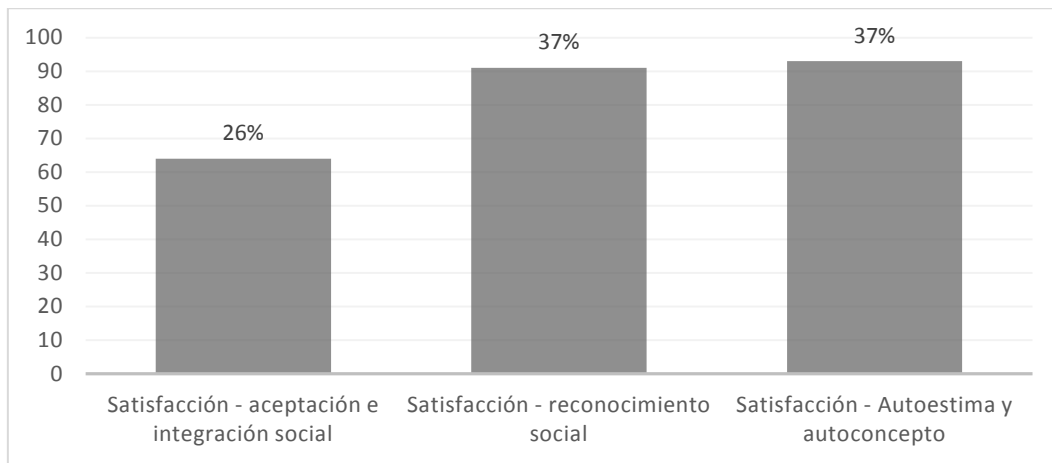
Esto permitio comprobar el objetivo específico no. 1: identificar las conductas motivacionales con mayor índice que se ven reflejados en el comportamiento de los colaboradores.

Cuadro No. 3
Factores de satisfacción laboral
Escala de motivaciones psicosociales (EMP)

Items	\bar{X}	%	°
Satisfacción - aceptación e integración social	64	26%	93°
Satisfacción - reconocimiento social	91	37%	132°
Satisfacción - Autoestima y autoconcepto	93	37%	135°
Totales	248	100%	360°

Fuente: Trabajo de campo (2015)

Gráfica No. 3



Fuente: Trabajo de campo (2015)

Como se puede observar que la prueba aplicada refleja el nivel de los factores de la satisfacción de la siguiente manera; la satisfacción –aceptación e integración social con un 26%, la satisfacción–reconocimiento social con un 37% y la satisfacción – autoestima y autoconcepto con un 37% por lo que se cumple con el objetivo específico no. 2: determinar el nivel de factores de la satisfacción.

Cuadro No. 4

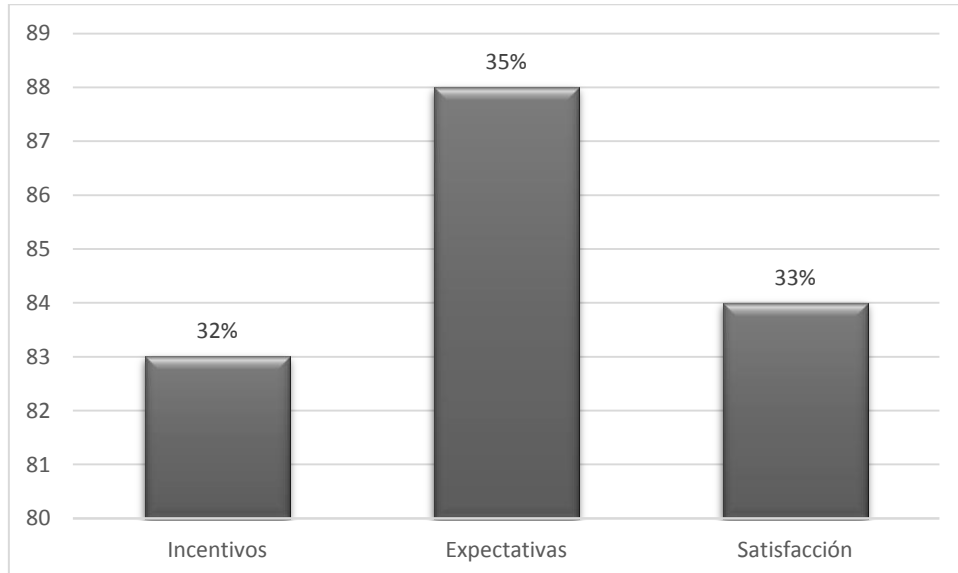
Rango de incentivos y expectativas con relación a la satisfacción laboral

Escala de motivaciones psicosociales (EMP)

Items	\bar{X}	%	°
Incentivos	83	32%	117°
Expectativas	88	35%	125°
Satisfacción	84	33%	118°
Totales	255	100%	360°

Fuente: Trabajo de campo (2015)

Gráfica No. 4



Fuente: Trabajo de campo (2015)

Como se puede observar que el rango de los incentivos y expectativas en relación a la satisfacción lo cual fue evaluada con la EMP Escala de Motivaciones Psicosociales, indica en incentivos el 32% y expectativas 35% con relación a la satisfacción con 33%, de esta manera se cumple el objetivo específico no. 3 que dice: Establecer el rango de los incentivos y las expectativas con relación a la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

Poseer unas buenas motivaciones psicosociales es muy importante para obtener una satisfacción laboral favorable como colaborador, ambos aspectos son recursos psicológicos que permiten a las personas enfrentar las demandas laborales que ocurren día a día, ya que de esta manera se pueden poseer resultados con éxito y con los cuales contribuir con el logro de metas que se establecen dentro de la institución.

Es por ello que en la investigación se planteó como objetivos establecer, la relación que existe entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral en los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango, identificar las conductas motivacionales con mayor índice que se ven reflejados en el comportamiento de los colaboradores, determinar el nivel de factores de la satisfacción laboral y establecer el rango de los incentivos y las expectativas con relación a la satisfacción laboral.

A continuación se informa sobre el trabajo de campo que se realizó con los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango, por medio de la EMP Escala de Motivaciones Psicosociales para evaluar las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral.

Como se detalla en el marco teórico según Jaén, Martín y Luceño (2010) el principal objetivo de la psicología de la motivación es poder conocer el por qué de los seres humanos se comportan y piensan de la manera en que lo realizan y por lo tanto Ibañea, et al. Establecen que el impacto que tienen las motivaciones sociales es grande por lo que existen ilusiones perceptivas que distorción la visión que se tiene de las cosas, por lo cual se define que las motivaciones psicosociales son una intervención que hace la motivación en los distintos factores que se ven involucrados en la supervivencia de las personas. Así mismo lo menciona Fernández en su EMP Escala de Motivaciones psicosociales, al hablar de motivaciones engloba distintos fenómenos psicológicos, tales como procesos, estados, componentes, respuestas, entre otros. Uno de los ámbitos de la vida del ser humano donde las motivaciones han ocupado un grado de importancia en el mundo socio-laboral.

Es por ello que se establece que si existe una relación entre motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral, los seres humanos tienden a poseer muchos motivos al mismo tiempo, en ocasiones unos mas fuertes que otros pero el motivo más fuerte es el que tiene mayor influencia sobre la conducta del mismo.

Uno de los factores que afectan principalmente la eficiencia de la institución son las motivaciones de cada uno de los colaboradores y el grado de satisfacción que esto ocasiona en las diferentes actividades laborales, factores tales como la calidad de liderazgo, las oportunidades de progreso, el nivel de seguridad en el puesto, la comunicación con el jefe inmediato y sus compañeros de trabajo, el ambiente laboral y psicológico que se maneja dentro de la institución, por lo que ésta debe organizarlos de una manera en la cual los colaboradores se sientan satisfechos con el ambiente laboral en donde se encuentran.

Dentro de las conductas motivantes evaluadas de la prueba EMP están, activación, expectativas, ejecución, incentivos y satisfacción, dentro de estas conductas con mayor índice involucradas en el comportamiento están las expectativas e incentivos, el nivel de expectativas como lo señala Fernández en su prueba EMP se refiere a la anticipación cognitiva por parte del individuo acerca de las probabilidades que se perciben donde se realiza un grado de esfuerzo por el cual se logra un determinado incentivo o recompensa, así mismo el valor de estos mismos se trata de la valoración atribuida a hechos, acciones y situaciones que pueden motivar e incentivar la conducta o dar importancia según el individuo lo conceda a diferentes factores externos. Los incentivos reforzadores tienen un valor significativo para el individuo.

Gonzáles (2006) define la satisfacción laboral como un conjunto de posturas que tiene un individuo hacia las diferentes actividades asignadas dentro de una organización. Estas posturas estarán definidas según el perfil de puesto, cómo el colaborador considera las distintas actividades laborales que se deben realizar dentro del perfil. Esta misma está relacionada con el clima organizativo, esto quiere decir que integra aquellos elementos que existen dentro del entorno laboral y a través de los mismos el individuo puede considerar de una manera más clara la realidad organizacional en donde se encuentra.

De la misma manera lo plantea Fernández en su prueba EMP donde relaciona la satisfacción con diferentes factores, uno de ellos, la satisfacción; aceptación e integración social con un 26%, lo cual se refiere a la necesidad humana de pertenecer y ser considerado como parte de una manera significativa dentro de un grupo, al individuo le gusta estar con sus amigos y familiares en general, tiende a aceptar a las personas con facilidad, esforzarse por hacer amigos y poder mantener asociaciones con otros individuos.

Los colaboradores necesitan sentirse parte de la institución ya que sus actividades laborales las realizan fuera de ella, es por ello que se cuenta con un dato significativo como resultado de esta necesidad de integración.

Reconocimiento social, es decir la aprobación por parte de los demás de su trabajo con esfuerzo, el individuo tiende a buscar aprobación social y estima por parte de los demás, tanto por sus esfuerzos obtenidos como su valía personal, este porcentaje indica que desean que las demás personas le tengan estima, está muy pendiente de su reputación la fama y lo que los demás piensen de ellos.

Autoestima y autoconcepto, es decir la valoración personal que tiene el individuo sobre sí mismo, en este caso se indica que los individuos poseen un bajo concepto de sí mismo por lo que el sujeto busca afanosamente la confianza en sí mismo y acrecienten el autoconcepto, al igual de buscar obtener un reconocimiento optimo en el nivel de ejecución. Cada una de las actividades laborales que realizan la mayoría de los colaboradores de campo son concebidas como desagradable o menospreciadas, por lo tanto el autoconcepto de ellos está bajo.

Cañon y Galeano (2011) comentan que con el estudio realizado una de las consecuencias más afectadas para los colaboradores son: falta de estabilidad económica y en la institución, durante el proceso de investigación de campo se pudo observar que esto se presenta en la institución ya que para muchos de los colaboradores el salario que obtienen no cubren todas las necesidades, además de ser una labor donde se requiere de mucha actividad física.

Por lo que estas motivaciones psicosociales influyen tanto en el clima organizacional como en el mejoramiento del ambiente de trabajo, por lo tanto, la calidad de vida laboral esta involucrada con las personas y su eficacia organizacional.

Es por ello que Gómez (2009) al hablar de satisfacción versus la insatisfacción menciona que el contacto que se tiene con los diferentes perfiles laborales en las instituciones, la personalidad, las competencias y las necesidades del colaborador, se relacionan con las actitudes o estados de ánimo que llegan a tener más interés en el comportamiento del mismo y con ello promover una mayor documentación en la organización científica: la satisfacción, expresión del sentimiento del colaborador como resultado, poder alcanzar sus objetivos como persona dentro de la institución para poder fortalecer su integración dentro de la sociedad, el reconocimiento de la misma y el autoconcepto que se tiene no solamente como colaborador sino como individuo. Los diferentes modelos que explican la satisfacción laboral señalan las variables que contribuyen a poder crear el estado de ánimo positivo y como estos se relacionan y pueden reflejar si es o no crítico el valor que logra la relación que existe entre las exigencias del perfil del puesto y las diferentes cualidades del colaborador.

Fernández con su EMP de la misma manera menciona que existe satisfacción cuando los incentivos superan o se igualan a lo que son las expectativas que el colaborador en su momento lo considera justo o injusto, de esta manera se puede demostrar que el rango de los incentivos, no supera o corresponde al rango de las expectativas comparado con con el resultado de satisfacción según los porcentajes obtenidos en la investigación de campo, por lo cual no existe una satisfacción laboral en los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango ya que el nivel de expectativas funciona como un regulador del éxito o fracaso que obtiene el colaborador.

León y Díaz (2013) señalan que “la teoría de los factores de Herzberg se basa en un estudio empírico sobre la satisfacción de las necesidades y los efectos de esto sobre la motivación de los trabajadores” (p. 154) al igual que lo menciona Fernández en su prueba EMP hablan de factores que provocan satisfacción en el puesto de trabajo, logro, responsabilidad e higienizadores que provocan falta de satisfacción, condiciones físicas, salario, entre otros.

VI. CONCLUSIONES

Se identificó que existe una relación entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral ya que depende de cada una de éstas como parte del comportamiento del colaborador así será su satisfacción. Por lo tanto, resulta beneficioso para cada uno de ellos ya que se desarrolla en los diferentes ámbitos de vida.

Entre las conductas motivantes con mayor índice son las expectativas y los incentivos, esto quiere decir que los colaboradores tienen una anticipación cognitiva en las probabilidades de alcanzar el éxito y por ello les acreditan un valor a cada una de ellas para que esto logre motivarlos y por lo tanto exista una satisfacción laboral favorable.

Los factores de la satisfacción que se tomaron en cuenta fueron: satisfacción-autoestima y autoconcepto, satisfacción-aceptación e integración social, satisfacción-reconocimiento social con lo cual se puede deducir que los colaboradores cuentan con autoestima y autoconcepto bajo ya que busca repetidamente situaciones y motivos que mejore la confianza en sí mismo.

El nivel de satisfacción se refiere a que los incentivos correspondan o superen a las expectativas que se tienen como colaborador dentro de la institución, en este caso los incentivos no sobrepasan las expectativas y por lo tanto se determina que no existe satisfacción ya que el nivel de expectativas regula el éxito o fracaso del colaborador y por lo cual no hay incentivos que logren dar valor a cada una de las conductas que el colaborador otorga.

Las conductas motivantes que se encuentran en un nivel bajo son: activación y ejecución con lo cual la primera de ellas se refiere a la acción motivadora de la conducta y por lo tanto la segunda también se encuentra en un nivel bajo ya que es el esfuerzo que los colaboradores ponen en práctica en la ejecución de cada una de sus metas.

VII. RECOMENDACIONES

Organizar a los colaboradores de una mejor manera para que desarrollen las diferentes motivaciones y así éstas se vean reflejadas con la actitud de satisfacción en cada uno de los ámbitos de su vida y por lo tanto ser beneficiosa.

Mantener el nivel alto de las conductas motivantes evaluadas, las cuales son: expectativas y los incentivos ya que de esta manera se puede lograr acreditar un valor a cada una de las posibilidades que los colaboradores encuentren. Por lo tanto, obtener una satisfacción favorable.

Fortalecer la autoestima y el autoconcepto que tienen cada uno de los colaboradores para que sus laborales sean optimas y poder favorecer la satisfacción a nivel social ya que constantemente buscan el reconocimiento, aceptación e integración de la misma. Por lo tanto, obtener una autoestima y autoconcepto mayor para cada uno de los colaboradores.

Mejorar los incentivos en los colaboradores para poder superar lo que son las expectativas y de esta manera motivar la conducta o importancia en cada uno de ellos para que así se logre la satisfacción laboral en los colaboradores de campo de la municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.

Aumentar las conductas motivacionales que se encuentran bajas, como son: la activación y ejecución; la primera de ellas se refiere a los elementos que impulsan al colaborador hacia la acción, esto se relaciona con el estado de alerta y a la actividad en general, determina el orden de la secuencia de las metas que se establecen, la segunda de ellas se refiere a la cantidad de esfuerzo que emplean en cada una de las prácticas en la realización de sus metas.

VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2010) *Iniciación a la práctica de la investigación*, Séptima edición, Editorial Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (S/F) *Importancia de la satisfacción laboral*. 28, 1-28
Recuperado en http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Cañón y Galeano (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud ASSBASALUD E. S. E. Manizales (Colombia), 14, 2-14.
Recuperada de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273821489004>
- Cabo, J. (2014) *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Ediciones Díaz de Santo. España. Recuperado en
<https://books.google.com.gt/books?id=wxe5BgAAQBAJ&pg=PA204&dq=motivacion+negativa+y+positiva&hl=es&sa=X&ved=0CB4Q6AEwATgKahUKEwjE9IHercbIAhXCOxQKHxmuChg#v=onepage&q=motivacion%20negativa%20y%20positiva&f=false>
- Carrillo, J. (2002). *Las motivaciones psicosociales en un modelo evaluativo del Comportamiento laboral de docentes de centros educativos en la use n° 01 de cerro de Pasco*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad nacional mayor de San Marcos, Perú.
Recuperado en
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/carrillo_fj/contenido.htm
- Comité Mixto OIT-OMS (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia, y prevención que aparece en el informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión en Ginebra*. Recuperado de
http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Cortés, J. (2007) *Técnicas de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene del trabajo*. España. Editorial Tébar S.A. (pp. 597-598)
- El Sahili, L. (2010) *Psicología para el docente*. Guadalajara, México. Enms de León de la Universidad de Guanajuato. (p.p. 95-101) Recuperado en

https://books.google.com.gt/books?id=q7V3f9PXqssC&pg=PA14&dq=causas+de+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ei=318CVeaKCYbjsAS-k4KwAQ&redir_esc=y#v=onepage&q=causas%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false

Fernández, R. (2010) *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario. España. (p. 162) Recuperado en: <https://books.google.com.gt/books?id=Ep4lJIBMB8wC&pg=PA162&dq=identificar+riesgos+psicosociales&hl=es&sa=X&ved=0CCYQ6AEwAmoVChMIq5XvwaPGyAY1YUCh3lSgZ0#v=onepage&q=identificar%20riesgos%20psicosociales&f=false>

Ferrari, G. Montero, J. Mondéjar J. y Vargas, M. (2013) *Investigaciones, métodos y análisis del turismo*. España. Septem ediciones S.L. Oviedo. (p.p. 346-347) Recuperado en <https://books.google.com.gt/books?id=kompBAAQBAJ&pg=PA346&dq=definicion+de+satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ei=r7YDVcvLBsSxggTUyYOWCA&ved=0CC4Q6AEwBDgK#v=onepage&q=definicion%20de%20satisfaccion%20laboral&f=false>

Flores, S. (2011). *Factores psicosociales y socio demográfico que influyen en el rendimiento laboral y su relación con la motivación: un caso empresarial* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León). Recuperado en <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080224644.PDF>

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

Garrido, A. (2006) *Sociopsicología del trabajo*. Barcelona, España. Editorial Eureka media, SL. (p. 123) Recuperado en <https://books.google.com.gt/books?id=HWZwRMIUrGYC&pg=PA123&dq=evaluacion+de+la+satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ei=aw4BVYnMCcrjsATZzoLwBQ&ved=0CCCEQ6AEwAQ#v=onepage&q=evaluacion%20de%20la%20satisfaccion%20laboral&f=false>

Gómez, G. (2009) *Control de procesos para mejorar la calidad de la enseñanza*. Madrid,

- España. Wolteks Kluwer. (p.p. 125-126)
- González, M. (2006) *Habilidades directivas*. España. Innovación y cualificación. (p.p. 117-118) Recuperado en https://books.google.com.gt/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA117&dq=definicion+de+satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ei=OhABVeGmHK-1sQTd_oDoBQ&ved=0CEQQ6AEwBw#v=onepage&q=definicion%20de%20satisfaccion%20laboral&f=false
- Hernández, L. (2012) *Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Hernandez-Luis.pdf>
- Jaén, M., Martín, J. y Luceño, Ma. (2010) *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Universidad de Complutense de Madrid, España. (p.p. 95-97) recuperado en: <http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaellandivarsp/reader.action?docID=10522643&p00=motivaciones+psicosociales&ppg=34>
- León, M. y Díaz, E. (2013) *Recursos humanos y dirección de equipos de restauración*. España. Editorial Paranifo S.A. 1º edición (pp 151-158)
- Llaneza, F. (2007) *Ergonomía y psicología aplicada*. España. Editorial Lex Nova S.A. (p. 425) recuperado en https://books.google.com.gt/books?id=Li7nlBUQHIMC&pg=PA204&dq=consecuencias+de+los+factores+psicosociales&hl=es&sa=X&ei=QlpyVc-YN87LsATLqyWdw&redir_esc=y#v=onepage&q=consecuencias%20de%20los%20factores%20psicosociales&f=false
- López, L. (2015) *Empoderamiento y satisfacción laboral* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Lopez-Leslie.pdf>
- López, P., Alcalde, J., y Landa, J. (2005) *Gestión clínica en cirugía*. España. (p.p. 613-614) Recuperado en

https://books.google.com.gt/books?id=Ix9JR2LkZSkC&pg=PA613&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ei=aV0CVbKbLfaSsQTvw4C4AQ&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false

Menéndez, F., Fernández, F., Llaneza, F., González, I., Rodríguez, J. y Espeso, M. (2007) *Formación superior de prevención de riesgos laborales*. España. Editorial Lex Nova S.A. (p. 454)

Morales, D. (2006) *Necesidades y motivaciones que impulsan a los empleados de una empresa estatal bancaria guatemalteca a ser parte del sindicato* (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado en <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/morales-morales-dina/morales-morales-dina.pdf>

Palomo, M. (2010) *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* sexta edición, Esic Editorial, España. Recuperado en https://books.google.com.gt/books?id=_9g_Zlehq0QC&pg=PA103&dq=teor%C3%ADa+de+las+expectativas+de+Vroom&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20las%20expectativas%20de%20Vroom&f=false

Parra, L. (2014) Los que auxilian el trabajo psicosocial en Guatemala. *Revista análisis de la realidad nacional*. 23, 1-23. Recuperado en <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Ajpop-Francisco/Ajpop-Francisco.pdf>

Peya, M. (2008). Satisfacción laboral: una breve revisión bibliográfica. *Revista Nursing*, 2008, vol. 26, num. 2, p. 62-65. Recuperado en <http://hdl.handle.net/2445/33990>

Sanz, M. (2012) *Psicología: individuo y medio social*, Editorial Desclée de Brouwer España. Recuperado en:

<http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaellandivarsp/detail.action?docID=10638397&p00=psicologia+social>

Ríos, F. (2014) *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Campus "San Roque González de Santa Cruz, S. J." de Huehuetenango, Guatemala. Recuperado en

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

<http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaelandivarsp/reader.action?docID=10522954&p00=tipos+motivaci%C3%B3n&ppg=4>

Robbins, S. (2006) *Comportamiento organizacional*. Pearson educación, México. Recuperado en

https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

IX ANEXOS

ANEXO I

PROPUESTA

Motivaciones psicosociales y satisfacción laboral

INTRODUCCIÓN

El grado de satisfacción que el colaborador experimenta es importante que se encuentre en el proceso motivacional, ya que de esta manera se tiene como resultado las actitudes de satisfacción tanto en las diferentes actividades laborales como en el ambiente laboral. Al hablar de motivación resulta ser algo muy complejo ya que nos movemos constantemente por deseos, motivaciones e incentivos y esto es una experiencia totalmente individuales.

Las motivaciones son un conjunto de valores y estos mismos le dan sentido a la vida, se tiende a tener muchos motivos de los cuales unos son más fuertes que otros, pero los más fuertes son los que logran dar sentido a las actitudes. El comportamiento humano se determina por fuerzas internas las cuales son las motivaciones que son manifestaciones de energías o las fuerzas que lo impulsan a actuar. De esta manera se manifiestan deseos, experiencias, o propósitos que sin duda alguna su condición interna afecta de diferente manera ya sea de una manera física o mental.

En ocasiones resulta ser un poco complicado al distinguir la motivación con la satisfacción laboral, esto se debe a que mantienen una estrecha relación, la satisfacción se define como el conjunto de actitudes que el colaborador tiene dentro de las diferentes actividades laborales, por lo cual se entiende como la disposición psicológica que el individuo tiene en su trabajo. Por lo tanto, se comprende como motivación a la fuerza de voluntad que tiene el colaborador.

JUSTIFICACIÓN

Se ha determinado que existe una relación entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral; la fuerza de voluntad con la que cuenta los colaboradores no es suficiente para que exista satisfacción laboral, es decir que los colaboradores no cuentan con satisfacción por lo tanto se desea brindar una propuesta desarrollada en talleres, en la cual mejore la

satisfacción que poseen actualmente cada uno de los colaboradores de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.

Entre las conductas a mejorar están la activación y ejecución ya que estas determinan la fuerza del esfuerzo que se emplea a cada una de las actividades laborales. También mejorar el autoconcepto de los colaboradores para poder tener una mayor satisfacción en ellos. Al mismo tiempo mejorar los incentivos en la institución ya que de esta manera superarían lo que son las expectativas que se tienen y de esta manera poder llegar al objetivo que es la satisfacción laboral.

La propuesta que se ha elaborado es en base a lograr que los colaboradores se sientan satisfechos en diferentes áreas de su vida ya sea física como mentalmente y con ello poder fortalecer las conductas motivacionales y factores motivacionales afectados o que se encuentran en un nivel bajo entre cada uno de ellos.

OBJETIVOS

- **Objetivo general**
- Contribuir en la prevención de bajos niveles de satisfacción de acuerdo a las motivaciones psicosociales que poseen los colaboradores de campo de la municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.

- **Objetivos específicos**
- Brindar información práctica que permita fortalecer las conductas motivacionales que se encuentran en un nivel bajo, como lo son, la activación y la ejecución.
- Proporcionar herramientas para aumentar el autoconcepto en los colaboradores para que cada una de sus actividades y funciones laborales sean optimas y se logre el reconocimiento y aceptación social.
- Detectar los incentivos en los colaboradores para que estos sobrepasen las diferentes expectativas y puedan con ello obtener una buena satisfacción laboral.

RECURSOS

Humanos

El programa que se presenta pretende desarrollar con los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango por medio de una secuencia de talleres cada una de las motivaciones psicosociales y los factores de la satisfacción que se encuentran en un nivel bajo ya que tanto los distintos factores y aspectos motivacionales como los factores de satisfacción son dimensiones vulnerables en la vida de los colaboradores, es por esta razón que se desea fortalecer el desarrollo de estrategias que permitan incrementar su satisfacción en las diferentes áreas de su vida. Al mismo tiempo se busca establecer una relación constante y fortalecida en el departamento de recursos humanos de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango con los colaboradores de la misma para que se encuentren informados constantemente de las distintas actividades laborales y beneficios que son brindados por parte de la institución ya que se pudo observar que lamentablemente no se proporciona esta información por parte de los colaboradores del departamento de recursos humanos.

Materiales

Para la ejecución y desarrollo de cada uno de los talleres se necesita un espacio amplio, para que se lleven a cabo las actividades, así también material en físico para proporcionales a los colaboradores y de esta manera tengan la oportunidad de utilizarlo en el momento que lo deseen, hojas, pliegos de papel, lapiceros, marcadores, material audiovisual, cañonera, computadora, que servirán al mismo tiempo para la evaluación.

EVALUACIÓN

La evaluación se llevará a cabo a través de boletas de opinión y la técnica de las 3Q, en esta misma se harán los siguientes cuestionamientos, ¿Qué veo?, ¿Qué no veo? y ¿Qué interfiere? Para que de esta manera se pueda indagar información con lo cual obtener resultados y poder evaluarlos.

Cronograma

No.	Taller	Actividad	Desarrollo	Responsable
1.	Motivación laboral.	La motivación en la vida humana. La falta de motivación; fuente de problemas.	Bienvenida Agenda Dinámica rompe hielo. Desarrollo de taller.	Oficina de Recursos Humanos, Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.
2.	Conductas motivacionales: Incentivos.	Condiciones ambientales laborales. Participación. Política de la institución.	Bienvenida Agenda Técnica de los intereses: mis intereses físicos y materiales, mis intereses culturales y mis intereses sociales y de servicio.	Oficina de Recursos Humanos, Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.
3.	Conductas motivacionales: Activación y ejecución.	Organización personal: metas, valores y adjetivos.	Bienvenida Agenda Técnica del inventario de metas personales. Desarrollo de taller.	Oficina de Recursos Humanos, Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.
4.	Factor de la satisfacción: Autoconcepto.	Demostrar la valía personal y profesional. ¿Cuál es la imagen que proyectamos a los demás? Logros personales.	Bienvenida Agenda Práctica de la técnica del espejeo. Desarrollo de taller.	Oficina de Recursos Humanos, Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.

5.	Beneficios laborales.	Integración laboral Asesoría legal y psicológica Servicios básicos	Bienvenida Agenda Técnica de lista de adjetivos. Desarrollo de taller.	Oficina de Recursos Humanos, Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango.
----	-----------------------	--	---	--

ANEXO II

PUNTUACIONES EMP				
ACTIVACIÓN				
6	34	49	52	54
62	63	63	64	68
68	72	73	73	74
75	75	77	79	79
80	80	80	80	81
81	81	83	84	84
84	86	86	86	86
87	87	87	88	89
89	90	90	91	92
92	93	93	93	83

I	f	fa	xm	Σf·xm	Li	Ls	/d'/	Σf·/d'/	Σf·/d'²
6-14	1	1	10	10	5.5	14.5	64	64	4096
15-23	0	1	19	0	14.5	23.5	55	0	0
24-32	0	1	28	0	23.5	32.5	46	0	0
33-41	1	2	37	37	32.5	41.5	37	37	1369
42-50	1	3	46	46	41.5	50.5	28	28	784
51-59	2	5	55	110	50.5	59.5	19	38	722
60-68	6	11	64	384	59.5	68.5	10	60	600
69-77	7	18	73	511	68.5	77.5	1	7	7
78-86	32	50	82	2624	77.5	86.5	-8	256	2048
	50			3722				490	9626

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum \Sigma f \cdot /d'²}{N}} = \sqrt{\frac{9626}{50}} = 13.88$$

$$N = 50$$

Significación

1. n.d.c. 99% Z= 2.58

2. $\bar{X} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{13.88}{\sqrt{50-1}} = 1.98$

$$\sqrt{N-1} = \sqrt{50-1} = 7$$

3. $R_c = \bar{X} = \frac{74}{2} = 37.37$

$$\bar{X} = 1.98$$

4. $R_c >> n.d.c. \quad 37.37 > 2.58$

Fiabilidad

1. n.d.c. 99% Z= 2.58
2. $\bar{X} = \sigma = 13.87 = 13.87 = 1.98$
 $\sqrt{N-1} \sqrt{50-1} \quad 7$
3. E= $\bar{X} * \text{n.d.c. } 1.98 * 2.58 = 5.11$
4. Ic= $\bar{X} - E \quad 74 - 5.11 = 68.89$
 $\bar{X} + E \quad 74 + 5.11 = 79.11$

PUNTUACIONES EMP				
EXPECTATIVAS				
46	55	57	63	63
65	70	71	76	77
80	81	83	83	83
85	85	86	88	88
90	90	91	91	92
93	94	95	96	96
97	98	98	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99

0	f	fa	xm	$\Sigma f \cdot xm$	Li	Ls	/d'/	$\Sigma f \cdot /d'/$	$\Sigma f \cdot /d'^2$
46-50	1	1	48	48	45.5	50.5	40	40	1600
51-55	1	2	53	53	50.5	55.5	35	35	1225
56-60	1	3	58	58	55.5	60.5	30	30	900
61-65	3	6	63	189	60.5	65.5	25	75	1875
66-70	1	7	68	68	65.5	70.5	20	20	400
71-75	1	8	73	73	70.5	75.5	15	15	225
76-80	3	11	78	234	75.5	80.5	10	30	300
81-85	6	17	83	498	80.5	85.5	5	30	150
86-90	5	22	88	440	85.5	90.5	0	0	0
91-95	6	28	93	558	90.5	95.5	-5	30	150
96-100	22	50	98	2156	95.5	100.5	-10	220	2200
	50			4375					9025

$$\sigma = \sqrt{\Sigma \Sigma f \cdot /d'^2} = \sqrt{9025} = 180.5 = 13.43$$

N 50

Significación

1. n.d.c. 99% $Z= 2.58$

2. $\bar{X} = \sigma = 13.43 = 13.43 = 1.92$

$$\sqrt{N-1} \sqrt{50-1} \quad 7$$

3. $Rc = \bar{X} = 88 = 45.83$

$$\bar{X} \quad 1.92$$

4. $Rc >> n.d.c. \quad 45.83 > 2.58$

Fiabilidad

1. n.d.c. 99% $Z= 2.58$

2. $\bar{X} = \sigma = 13.43 = 13.43 = 1.92$

$$\sqrt{N-1} \sqrt{50-1} \quad 7$$

3. $E = \bar{X} * n.d.c. \quad 1.92 * 2.58 = 4.95$

4. $Ic = \bar{X} - E \quad 88 - 4.95 = 83.05$

$$\bar{X} + E \quad 88 + 4.95 = 92.95$$

PUNTUACIONES EMP				
EJECUCIÓN				
37	37	43	56	56
57	61	62	68	71
74	75	75	75	76
76	76	77	78	78
79	80	80	80	81
82	83	84	84	85
85	87	87	88	89
89	90	90	90	90
91	91	92	93	93
94	98	98	99	99

I	f	fa	xm	$\Sigma f \cdot xm$	Li	Ls	/d/	$\Sigma f / d'$	$\Sigma f / d'^2$
37-42	2	2	39.5	79	36.5	42.5	39.5	79	3120.5
43-48	1	3	45.5	45.5	42.5	48.5	33.5	33.5	1122.5
49-54	0	3	51.5	0	48.5	54.5	27.5	27.5	756.5
55-60	4	7	57.5	230	54.5	60.5	21.5	86	1849
61-66	1	8	63.5	63.5	60.5	66.5	15.5	15.5	240.5
67-72	2	10	69.5	139	66.5	72.5	9.5	19	180.5
73-78	10	20	75.5	755	72.5	78.5	3.5	35	122.5
79-84	9	29	81.5	733.5	78.5	84.5	2.5	13.5	33.75
85-90	11	40	87.5	962.5	84.5	90.5	8.5	93.5	794.75
91-96	6	46	93.5	561	90.5	96.5	14.5	87	1261.5
97-101	4	50	99	396	96.5	101.5	20	80	1600
	50			3965					11081.5

$$\sigma = \sqrt{\Sigma \Sigma f / d'^2} = \sqrt{1108.50} = 4.71$$

$$N = 50$$

Significación

1. n.d.c. 99% $Z = 2.58$

2. $\bar{X} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{4.71}{\sqrt{50-1}} = \frac{4.71}{7} = 0.67$

3. $Rc = \bar{X} = \frac{79}{0.67} = 117.91$

4. $Rc >> n.d.c. 117.91 > 2.58$

Fiabilidad

5. n.d.c. 99% $Z = 2.58$

6. $\bar{X} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{4.71}{\sqrt{50-1}} = \frac{4.71}{7} = 0.67$

7. $E = \bar{X} * n.d.c. 0.67 * 2.58 = 1.73$

8. $Ic = \bar{X} - E = 79 - 1.73 = 77.27$

$\bar{X} + E = 79 + 1.73 = 80.73$

PUNTUACIONES EMP				
INCENTIVOS				
10	27	29	55	57
57	59	60	65	73
76	76	76	77	78
80	83	84	85	85
86	89	92	92	92
94	94	94	94	95
95	95	96	96	96
96	98	98	98	98
98	98	98	98	99
99	99	99	99	99

I	f	fa	xm	$\Sigma f \cdot xm$	Li	Ls	/d'/	$\Sigma f \cdot /d'/$	$\Sigma f \cdot /d'^2$
10-18	1	1	14	14	9.5	18.5	69	69	4761
19-27	1	2	23	23	18.5	27.5	60	60	3600
28-36	1	3	32	32	27.5	36.5	51	51	2601
37-45	0	3	41	0	36.5	45.5	42	0	0
46-54	0	3	50	0	45.5	54.5	33	0	0
55-63	5	8	59	295	54.5	63.5	24	120	2880
64-72	1	9	68	68	63.5	72.5	15	15	225
73-81	7	16	77	539	72.5	81.5	6	6	252
82-90	6	22	86	516	81.5	90.5	3	3	54
91-99	28	50	95	2660	90.5	99.5	-12	12	4032
	50			4147					18405

$$\sigma = \sqrt{\Sigma \Sigma f \cdot /d'^2} = \sqrt{1108.50} = 4.71$$

$$N = 50$$

Significación

1. n.d.c. 99% $Z = 2.58$

2. $\bar{X} = \sigma = 4.71 = 4.71 = 0.67$

$$\sqrt{N-1} \sqrt{50-1} = 7$$

3. $Rc = \bar{X} = 79 = 117.91$
 $\bar{X} = 0.67$

4. $Rc \gg n.d.c. 117.91 > 2.58$

Fiabilidad

1. n.d.c. 99% $Z= 2.58$
2. $\overline{\sigma} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{4.71}{\sqrt{50-1}} = 0.67$
3. $E = \overline{\sigma} * n.d.c. = 0.67 * 2.58 = 1.73$
4. $Ic = \overline{X} - E = 79 - 1.73 = 77.27$
 $\overline{X} + E = 79 + 1.73 = 80.73$

PUNTUACION EMP				
SATISFACCIÓN				
17	36	57	64	66
70	73	74	75	79
80	80	80	81	81
81	82	82	82	82
83	84	84	85	85
86	86	86	87	88
89	89	90	91	94
94	94	95	95	96
96	96	96	96	96
97	97	99	99	99

I	f	fa	xm	$\Sigma f \cdot xm$	Li	Ls	/d/	$\Sigma f \cdot /d/$	$\Sigma f \cdot /d'/^2$
17-24	1	1	20.5	20.5	16.5	24.5	63.5	63.5	4032.25
25-32	0	1	28.5	0	24.5	32.5	55.5	0	0
33-40	1	2	36.5	36.5	32.5	40.5	47.5	47.5	2356.25
41-48	0	2	44.5	0	40.5	48.5	39.5	0	0
49-56	0	2	52.5	0	48.5	56.5	31.5	0	0
57-64	1	3	60.5	60.5	56.5	64.5	23.5	23.5	552.25
65-72	3	6	68.5	205.5	64.5	72.5	15.5	46.5	720.75
73-80	7	13	76.5	535.5	72.5	80.5	7.5	52.5	393.75
81-88	17	30	84.5	1436.5	80.5	88.5	0.5	8.5	4.5
89-96	15	45	92.5	1387.5	88.5	96.5	8.5	127.5	1083.75
97-104	5	50	100.5	502.5	96.5	104.5	16.5	82.5	1361.25
	50			4185					10404.5

$$\sigma = \sqrt{\sum \Sigma f \cdot d'^2} = \sqrt{10404.50} = 102.00$$

N 50

Significación

1. n.d.c. 99% Z= 2.58

2. $\bar{X} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{102.00}{\sqrt{50-1}} = 14.42$

3. $R_c = \frac{\bar{X}}{\sigma} = \frac{84}{14.42} = 5.82$

4. $R_c > n.d.c. 5.82 > 2.58$

Fiabilidad

1. n.d.c. 99% Z= 2.58

2. $\bar{X} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{102.00}{\sqrt{50-1}} = 14.42$

3. $E = \bar{X} * n.d.c. = 14.42 * 2.58 = 37.20$

4. $I_c = \bar{X} - E = 84 - 37.20 = 46.80$

$\bar{X} + E = 84 + 37.20 = 121.20$

PUNTUACIÓN EMP				
SATISFACCIÓN-ACEPTACIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL				
10	60	60	80	90
90	90	95	95	95
95	95	95	95	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99

I	f	fa	xm	$\Sigma f \cdot xm$	Li	Ls	/d'/	$\Sigma f \cdot /d'/$	$\Sigma f \cdot /d'^2$
10-18	1	1	14	14	9.5	18.5	50	50	2500
19-27	0	1	23	0	18.5	27.5	41	0	0
28-36	3	4	32	96	27.5	36.5	32	96	3072
37-45	12	16	41	492	36.5	45.5	23	276	6348
46-54	4	20	50	200	45.5	54.5	14	56	784
55-63	7	27	59	413	54.5	63.5	5	56	280
64-72	3	30	68	204	63.5	72.5	4	12	48
73-81	5	35	77	385	72.5	81.5	13	65	845
82-90	4	39	86	344	81.5	90.5	22	88	1936
91-99	11	50	95	1045	90.5	99.5	31	341	10571
	50			3193					26384

$$\sigma = \sqrt{\Sigma \Sigma f \cdot /d'^2} = \sqrt{26384} = 22.97$$

$$N = 50$$

Significación

1. n.d.c. 99% $Z = 2.58$

2. $\overline{X} = \frac{\sigma = 22.97}{\sqrt{N-1}} = \frac{22.97}{\sqrt{50-1}} = \frac{22.97}{7} = 3.28$

3. $R_c = \frac{\overline{X}}{\overline{X}} = \frac{64}{3.28} = 19.51$

4. $R_c >> \text{n.d.c. } 19.51 > 2.58$

Fiabilidad

1. n.d.c. 99% $Z = 2.58$

2. $\overline{X} = \frac{\sigma = 22.97}{\sqrt{N-1}} = \frac{22.97}{\sqrt{50-1}} = \frac{22.97}{7} = 3.28$

3. $E = \overline{X} * \text{n.d.c. } 3.28 * 2.58 = 8.46$

4. $I_c = \overline{X} - E = 64 - 8.46 = 55.54$

$$\overline{X} + E = 64 + 8.46 = 72.4$$

PUNTUACIÓN EMP				
SATISFACCIÓN-RECONOCIMIENTO SOCIAL				
10	60	60	80	90
90	90	95	95	95
95	95	95	95	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99

I	f	fa	xm	Σf·xm	Li	Ls	/d'/	Σf·/d'/	Σf·/d'/ ²
10-18	1	1	14	14	9.5	18.5	77	77	5929
19-27	0	1	23	0	18.5	27.5	68	0	0
28-36	0	1	32	0	27.5	36.5	59	0	0
37-45	0	1	41	0	36.5	45.5	50	0	0
46-54	0	1	50	0	45.5	54.5	41	0	0
55-63	2	3	59	118	54.5	63.5	32	64	2048
64-72	0	3	68	0	63.5	72.5	23	0	0
73-81	1	4	77	77	72.5	81.5	14	14	196
82-90	3	7	86	258	81.5	90.5	5	15	75
91-99	43	50	95	4085	90.5	99.5	4	172	688
	50			4552					8936

$$\sigma = \sqrt{\Sigma \Sigma f \cdot /d' / ^2} = \sqrt{8936} = 13.37$$

$$N = 50$$

Significación

1. n.d.c. 99% Z= 2.58

2. $\bar{X} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{13.37}{\sqrt{50-1}} = \frac{13.37}{7} = 1.91$

3. $Rc = \frac{\bar{X}}{\bar{X}_{1.91}} = \frac{91}{1.91} = 47.64$

4. Rc >> n.d.c. 47.64 > 2.58

Fiabilidad

1. n.d.c. 99% $Z= 2.58$
2. $\overline{X} = \sigma = 13.37 = 13.37 = 1.91$
 $\sqrt{N-1} \sqrt{50-1}$
3. $E = \overline{X} * n.d.c. 1.91 * 2.58 = 4.93$
4. $Ic = \overline{X} - E \quad 91 - 4.93 = 86.07$
 $\overline{X} + E \quad 91 + 4.93 = 95.93$

PUNTUACIÓN EMP				
SATISFACCIÓN-AUTOESTIMA, AUTOCONCEPTO				
30	40	80	90	90
90	90	90	95	95
95	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99
99	99	99	99	99

I	f	fa	xm	$\Sigma f \cdot xm$	Li	Ls	/d/	$\Sigma f \cdot /d/$	$\Sigma f \cdot /d/^2$
30-36	1	1	33	33	29.5	36.5	60	60	3600
37-43	1	2	40	40	36.5	43.5	53	53	2809
44-50	0	2	47	0	43.5	50.5	46	0	0
51-57	0	2	54	0	50.5	57.5	39	0	0
58-64	0	2	61	0	57.5	64.5	32	0	0
65-71	0	2	68	0	64.5	71.5	25	0	0
72-78	0	2	75	0	71.5	78.5	18	0	0
79-85	1	3	82	82	78.5	85.5	11	11	121
86-92	5	8	89	445	85.5	92.5	4	20	80
92-99	42	50	96	4032	92.5	99.5	3	126	378
	50			4632					6988

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum \Sigma f \cdot d'^2}}{N} = \frac{\sqrt{6988}}{50} = 11.82$$

Significación

1. n.d.c. 99% Z= 2.58

2. $\bar{X} = \frac{\sigma = 11.82}{\sqrt{N-1}} = \frac{11.82}{\sqrt{50-1}} = 1.69$

3. $R_c = \frac{\bar{X}}{\bar{X}} = \frac{93}{1.69} = 55.09$

4. $R_c > n.d.c. 55.09 > 2.58$

Fiabilidad

1. n.d.c. 99% Z= 2.58

2. $\bar{X} = \frac{\sigma = 11.82}{\sqrt{N-1}} = \frac{11.82}{\sqrt{50-1}} = 1.69$

3. $E = \bar{X} * n.d.c. 1.69 * 2.58 = 4.36$

4. $I_c = \bar{X} - E 93 - 4.36 = 88.64$

$\bar{X} + E 93 + 4.36 = 97.36$