



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“EXPECTATIVA DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO Y
SU RELACIÓN CON ANSIEDAD ESTADO-RASGO, EN
POSTULANTES EN VENTAS DE SERVICIO. LIMA, 2019”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Br. Crosby Vásquez Diana Jemima

ASESOR:

Mg. Rubén Toro Reque

Docente de la Universidad Particular de Chiclayo

CHICLAYO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Amed. Tu perseverancia, dedicación y esfuerzo, me enseñan que en la vida uno tiene que luchar para conseguir lo que tanto desea.

Gracias por la inspiración que haces nacer de mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme en cada decisión que he tomado.

A mis padres por acompañarme en cada momento crítico de mi vida.

A mis abuelos por brindarme su ayuda incondicional.

A mis profesores por guiarme dentro del fascinante mundo de la Psicología.

A Suzetti Crosby, Suzett Vidaurre y Jimena Vidaurre por hacer de mis días una aventura constante.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	5
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Marco teórico	8
a) Situación problemática	8
b) Antecedentes.....	10
c) Base teórica	18
1.2. Problema.....	36
1.3. Hipótesis	36
1.4. Objetivos:.....	37
1.5. Justificación e Importancia:.....	38
1.6. Definición y Operacionalización de variables:.....	39
2. Materiales y Métodos.....	41
2.1. Tipo de Investigación.....	41
2.2. Diseño de Investigación	41
2.3. Población y muestra.....	41
2.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos	42
2.5. Análisis estadístico.....	45
3. RESULTADOS.....	46
4. DISCUSIÓN	53
5. CONCLUSIONES	56
6. RECOMENDACIONES	58
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	59
ANEXOS.....	63
“CONSENTIMIENTO INFORMADO”	64
“ESCALA DE LA EXPECTATIVA DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO”	65
“TEST IDARE”	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019. El tipo de estudio fue Descriptivo - Correlacional, con diseño No experimental - Transversal. La muestra estuvo constituida por 120 sujetos, de ambos sexos, Los instrumentos utilizados fueron Escala de la expectativa de la motivación en el trabajo y el Inventario de Ansiedad: rasgo – estado (IDARE), ambos gozan de confiabilidad y validez. La hipótesis planteada fue que existe relación entre la expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado-rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019. El análisis de los datos se procesó a través del coeficiente de correlación de Pearson concluyéndose que existe una correlación muy baja ($r=0.034$) no significativa ($p>0.05$) variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado y en cuanto a la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación baja ($r=0.284$) significativa ($p<0.05$).

Palabras Claves: Expectativas de la motivación en el trabajo, ansiedad estado, ansiedad rasgo

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between the expectation of motivation at work and the trait state anxiety, in postulants in service sales. Lima, 2019. The type of study was Descriptive - Correlational, with Non-experimental design - Transversal. The sample consisted of 120 subjects, of both sexes. The instruments used were Scale of the expectation of motivation at work and the Anxiety Inventory: trait - status (IDARE), both enjoy reliability and validity. The hypothesis was that there is a relationship between the expectation of motivation at work and the anxiety state trait, in applicants in service sales. Lima, 2019. The data analysis was processed through the Pearson correlation coefficient, concluding that there is a very low correlation ($r = 0.034$) not significant ($p > 0.05$) variable expectations of motivation at work and state anxiety and regarding the variable expectations of motivation at work and trait anxiety there is a significant low correlation ($r = 0.284$) ($p < 0.05$).

Keywords: Work motivation expectations, state anxiety, trait anxiety

1. INTRODUCCIÓN

La motivación laboral se ha convertido en uno de los trascendentales objetivos de estudio para las organizaciones. La aportación de disciplinas como la psicología, la sociología, la administración, han consentido el desarrollo de estudios investigativos que indican que la motivación de la persona con su trabajo es uno de los condicionantes básicos para la productividad de dichas organizaciones y por ende el desempeño laboral.

Arias Heredia (2004) sostuvo: “Que la motivación son aquellos factores que producen conductas de tipo biológico, psicológico, social y cultural. Se puede determinar que la motivación en cada persona es distinta, debido a que las necesidades varían de un individuo a otro y producen diversos esquemas de comportamiento. La capacidad de cada individuo para alcanzar objetivos y metas es diferente”. La motivación varía en cada persona debido a sus múltiples necesidades a la vez estos producen una serie de conductas.

La presente Investigación se dividió en seis capítulos; presentando en el capítulo I, el problema, planteamiento del problema de investigación, formulación del problema de investigación, justificación del problema de investigación, limitaciones del problema de investigación, objetivos de investigación y las hipótesis de investigación.

En el capítulo II, se hace referencia al marco teórico, en que se exponen los antecedentes de investigación, así como las bases teóricas que sustentan la perspectiva desde la cual son planteados los aspectos centrales de la investigación como son el clima social familiar y la depresión, del mismo modo que se definen los conceptos básicos del estudio.

En el capítulo III, corresponde al marco metodológico, donde se mencionan las variables e indicadores de estudio, se describe el tipo de investigación, así como la población y muestra

que se ha utilizado. Así también se mencionan los instrumentos utilizados en la investigación.

En el capítulo IV, está referido a la presentación y análisis e interpretación de los resultados alcanzados.

En el capítulo V, corresponde a la contrastación de las hipótesis.

En el capítulo VI, hace referencia a la discusión de resultados y finalmente en el capítulo VII se presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Así también se presenta la bibliografía y anexos con los instrumentos utilizados para la investigación.

1.1. Marco teórico

a) Situación problemática

Dentro de una organización el factor humano juega un papel fundamental ya que son las personas quienes realizan las actividades propias del trabajo y las funciones de organización en donde se busca que la eficiencia y eficacia. “Las tendencias de la gestión de los Recursos Humanos (RR.HH) para este siglo se orienta hacia las nuevas prioridades en las funciones y actividades relacionadas con la gestión; todos los estudios apuntan la necesidades de aumentar la eficiencia en el trabajo para que las empresas puedan ser más competitivas y ello supone una mayor atención en todos los sentidos al papel de las personas en las organizaciones”. (Celma Benaiges. D, 2011). “Estamos ante una transición en la que lo conocimientos está reemplazando al factor capital como recurso básico de las economías en el elemento humanos se está convirtiendo en el eje principal en torno a la cual gira la moderna administración empresarial" (Celma et, al, 2011, p. 107).

Para Chiavenato en Comportamiento Organizacional (2009), “la motivación es la columna vertebral del comportamiento de las personas, es por ello que uno de los principales desafíos de la organización es motivar a las personas” (p. 238) Así también lo refiere Alles (2011), “la motivación es esencial para el buen funcionamiento de una organización. Una empresa puede tener la mejor tecnología y el equipamiento más adecuado, pero si su personal no se siente motivado tales recursos no serán tan productivos como debieran”. (p. 301) La motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de las personas provocando que se comporten de una manera específica hacia el logro o consecución de las metas. Las personas constituyen el más valioso recurso de la organización y la

motivación en el trabajo viene a ser como el combustible para el motor. Así lo refiere Chiavenato en Gestión del talento Humano (2009), “las personas son el principal patrimonio de las organizaciones; el capital humano de las organizaciones- compuestos por personas que van desde el más simple obrero, hasta el principal ejecutivo- se ha convertido en un asunto vital para el éxito de un negocio y la principal diferencia competitiva entre las organizaciones”. (p. 370)

Para Chiavenato (2002),” el estado motivacional de las personas produce el clima organizacional y también es influido por este, en función de ello la conducta humana en las organizaciones presenta características importantes para ARH, y el hecho de que el hombre sea una entidad compleja dificulta enormemente la ARH. (p. 71) Al respecto, Alles (2011), “Es menester de cada organización velar por el activo más importantes con el que cuenta, el ser humano, a fin de generar las condiciones necesarias que permitan su pleno desarrollo, logrando obtener lo mejor de él y por consiguiente obtener el compromiso del colaborador que se traducirá en un óptimo desempeño en sus funciones”. (p 297) Es importante recordar que las personas son un todo, y concurren a laborar no solo llevando consigo la parte de su personalidad correspondiente a sus aspectos profesionales, sino que está presente todo el individuo, con emociones, alegrías tristezas y situaciones personales, sean positivas o negativas Para Alles (2011), “las personas desean ser valoradas, reconocidas como tales y no como meros instrumentos. Respeto, Dignidad, Atención. Los empleados desean que se valoren sus habilidades y capacidades y de un modo u otro desean tener posibilidades de desarrollo”. (p. 304) A este respecto, una buena política en Recursos Humanos por parte de la organización ayudará a generar las condiciones de armonía y consenso entre ambas partes, las personas al

servicio de la organización y a su vez una organización preocupada por el bienestar de sus colaboradores. Las organizaciones necesitan de sus empleados y los empleados necesitan de las organizaciones. El sentido de compromiso adquirido por el colaborador se manifiesta a través del cumplimiento de sus funciones y respeto de las normas de la organización mientras que por su parte la organización le ofrece los beneficios como salario, seguro social, jubilación etc. Estos intereses mutuos constituyen una meta suprema para los empleados- la organización y la sociedad.

En este estudio se plantea identificar la relación entre las expectativas de motivación en el trabajo y la ansiedad estado rasgo en postulantes en ventas de servicio de Lima.

La empresa en donde se aplicó la investigación se encuentra dividida en dos grandes áreas; el área de producción y el área comercial en donde se centró esta investigación.

En el área Comercial siempre ha existido una notable rotación del personal por diferentes motivos y considero que uno de ellos podría ser nuestras variables. En el área comercial, tenemos puestos como: Impulsadores y Ejecutivos de Venta, los cuales se encargan de fidelizar a nuestros clientes antiguos y captar a nuevos clientes.

b) Antecedentes

Internacionales

Enríquez (2012), En su estudio nos indicó que esta investigación pretendió determinar el grado de motivación y el del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Su objetivo fue conocer el grado de motivación frente al desempeño laboral de los empleados, reconocer los factores de

intervención y conexión entre ambas variables. La Metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacionar, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de 939, el segundo sobre la motivación conformado por 19 ítems y una confiabilidad de 909. Obteniendo como resultado que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados, Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable del grado de motivación es de 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de R^2 corregida fue igual a 4.414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual. 00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa. Esta investigación nos permitió conocer si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México, y con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados.

Zavala (2014) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro”. Tuvo como objetivo General: Determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro. Este trabajo se realizó mediante un estudio de técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo como método hipotético deductivo, con un diseño No experimental de Alcance Correlacional. El cuestionario elaborado en escala tipo Likert fue aplicado

a 58 individuos en el hospital Juárez del centro, ubicado en la Ciudad de México. El instrumento de medición está conformado por dos variables: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez tienen 13 sub factores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario. Los principales resultados obtenidos es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad del hospital.

Cuadra (2012). En su tesis titulada “Motivación Laboral: Modelo e Instrumentos de Diagnóstico en Función de las Políticas de Recursos Humanos”. Universidad Autónoma de Madrid .España. Esta investigación presenta un modelo motivacional integrado en función de las políticas de recursos humanos, que pretende ayudar al estudiante, al directivo y al consultor a diseñar políticas orientadas a incrementar la motivación en la organizaciones. También puede utilizarse como herramienta de diagnóstico y desarrollo organizacional. Se exponen y discuten los resultados de una serie de trabajos empíricos que se inician con la construcción de instrumentos derivados del modelo propuesto. Para evaluar la validez externa del modelo, se realizaron cuatro estudios donde se diferenciaron los resultados obtenidos a partir de diferentes criterios externos. El primer estudio evaluó la validez discriminativa del modelo entre organizaciones más eficientes y menos eficientes, con los resultados arrojados y bajo la luz de la teoría utilizada, se reformuló el modelo y se probó su ajuste como productor del desempeño mediante ecuaciones estructurales. El segundo estudio, de validez concurrente, comparó los resultados obtenidos en las

escalas derivadas del modelo conceptualmente análogas a escalas basadas en la teoría de Vroom. Se encontró una correlación 0,69 entre los conceptos de expectativas de recompensa de ambas escalas y no significativa, entre auto competencia y auto eficiencia. El tercer estudio, comparó los resultados obtenidos según el modelo propuesto con escalas basadas en el modelo de Vroom, obteniéndose una correlación global de 0,59 entre ambos modelos. El cuarto estudio utilizó como criterio de validez externa una medida de motivación auto percibido. Los resultados de este estudio y los del estudio número uno, permitieron mejorar el modelo, el cual obtiene un buen ajuste como predictor de la motivación auto percibida en los análisis de ecuaciones estructurales. El indicador de motivación generado por el método tiene una correlación de 0,57 con la motivación auto percibido.

Delgado (2012) en su trabajo de tesis de maestría “La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño laboral: un estudio de caso”. en la Universidad Central de Venezuela cuyo objetivo fue: Analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño laboral que poseen los empleados de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas C.A”, la población fue de 12 personas las mismas que laboran en la empresa; los resultados de esta investigación concluye que la mayoría de los empleados conocen y se sienten identificados con los elementos que conforman la Filosofía de Gestión de la empresa donde laboran, sin embargo, la otra parte significativa de la población reflejan en las entrevistas no conocer a profundidad dichos elementos. Éstos resultados se deben a que no hay un proceso de inducción al momento de ingresar un nuevo empleado a la organización, y queda de iniciativa propia de los mismos el averiguar sobre ficha Filosofía de Gestión en la Empresa

donde laboran; con respecto al desempeño y la motivación laboral se obtuvo que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño, reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, al momento de tomar una decisión laboral la mitad de la población lo hace en grupo mientras que la otra mitad lo hace individualmente, al igual que un 50% no se siente identificado con el ambiente laboral, mientras que un 41,7% si lo hace. Lo anteriormente dicho hace referencia al bajo nivel de motivación, así pues, el mismo condiciona los resultados según la Teoría de Herzberg. El desempeño es una variable dependiente del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y conocimientos), como del ambiente laboral. A su vez, el esfuerzo que decide hacer el trabajador es, fruto de su motivación. Para orientar el esfuerzo.

Enríquez (2014), en su investigación sobre Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de la Visión en México. Se trata de un estudio de tipo cuantitativo, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal; cuya población estuvo conformada por 164 trabajadores, lográndose aplicar a todos la encuesta de Likert con 48 items, con una confiabilidad de 0.939 para desempeño y 0.909 para la motivación con 19 items. Se observó que el grado de la motivación es un predictor en el nivel del desempeño laboral. Al analizar la regresión se evidenció que la variable motivación explicó el 41.4% de la varianza con respecto a la variable desempeño. Asimismo, el valor de R^2 corregida fue = a 0.414. de modo que el valor del P es = 0.00, lo que indica que si existe una influencia positiva y significativa. En conclusión, si existe relación entre ambas variables, observándose que los

empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente.

Nacionales

Toro (2017) en su investigación: Expectativas de la Motivación en el trabajo en los colaboradores de Tiendas Ferreteras de Chiclayo. Tuvo como objetivo determinar los niveles de la mencionada variable. Tipo descriptivo sustantivo, con un diseño no experimental Transversal. La muestra estuvo conformada por 79 trabajadores, la recolección de datos fue mediante el instrumento de Vronn, que goza de confiabilidad y validado por un grupo de expertos. Concluye que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel promedio (61%) seguido de bajos niveles (23%).

Estrada (2017) en su tesis Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015. Cuyo objetivo fue describir cual es la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera- 2015. Utilizó un tipo de investigación básica, con diseño no experimental, transversal y correlacional, conto con una muestra de 130 de una población de 825 trabajadores, concluye que la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del HVLH, se encuentran relacionados positiva y significativamente.

Marín (2017) en su tesis Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huairona 2017. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huairona 2017.

El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional de enfoque cuantitativo con diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 48 trabajadores del Centro de Salud la Huairona. Concluye que existe relación entre las dos variables en forma positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa.

Soto (2017) en su tesis Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT Lima 2015. Cuyo objetivo fue poner en manifiesto la relevancia e importancia del ser humano como parte fundamental en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones; su investigación fue de tipo básica, de naturaleza descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística cuyo número es de 85 colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT, a los cuales se les aplico un instrumento con la escala psicométrica de Likert, tanto para la variable motivación organizacional de Herzberg, como para la variable compromiso laboral de Meyer & Allen. Concluye que existe relación entre la motivación organizacional y el compromiso laboral en lo colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT de Lima, 2015.

Rosadio (2017) en su tesis Motivación y desempeño laboral de los profesionales de educación de la Oficina Regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario, Lima 2016. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los profesionales de educación de la Oficina Regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario, Lima, 2016”, fue una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación ha sido el descriptivo

correlacional, de corte transversal y el método de investigación fue hipotético deductivo. La muestra fue de 90 profesionales de educación, el muestreo fue no probabilístico e intencional. Concluye que existe una relación positiva débil (0,475**) entre la motivación y desempeño laboral en los profesionales de educación de la Oficina Regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario, Lima, 2016.

Solórzano (2017) en su tesis La Motivación laboral de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C. ,2017. Cuyo objetivo fue determinar la Motivación Laboral en los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C 2017. Usó un esquema descriptivo simple, con un diseño no experimental Transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 155 trabajadores, la recolección de datos fue la encuesta mediante el instrumento fue un cuestionario utilizado para recoger datos de la variable: motivación fue un cuestionario. Concluye que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel moderado con el 61,9% (96 colaboradores) asimismo en el nivel intrínseco, el mayor porcentaje en el nivel moderado con el 53,5%, (83 colaboradores) y finalmente en el nivel extrínseco el mayor porcentaje en el nivel moderado con el 56,8% (88 colaboradores).

c) Base teórica

Expectativas de la motivación

Expectativas de la motivación en el trabajo

Vroom, señala que la expectativa de la motivación es la interacción de tres factores: valencia de un resultado, expectativa e instrumentalidad.

Motivación.

La motivación en el trabajo es un fenómeno muy complejo y de abundantes posibilidades, de ahí que muchas sean las teorías que tratan de explicarla, tanto de manera desigual como complementaria. González (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño. La motivación es un tema de interés social, científico, psicológico, cultural, empresarial, muchos autores se han dedicado a indagar, investigar, analizar qué es la motivación y cómo ésta afecta nuestra vida. Leontiev (1979, p.6, en Olvera. 2013) considera que el motivo es “Un objeto que responde a una u otra necesidad y que es reflejado bajo una forma u otra por el sujeto que conduce su

actividad”. La conducta, el comportamiento, la necesidad, la satisfacción, son varios de los elementos que intervienen en la motivación, los cuales pueden afectar de manera positiva o negativa en los aspectos de la vida, según las necesidades que intervengan y el fin al que se quiere llegar. Es por ello importante conocer estos aspectos a fin de dirigirlos de una manera adecuada, sin perjuicio de ningún tipo.

Origen y evolución de la motivación

La motivación en las últimas décadas fue un objeto de estudio que ha dado origen a diferentes teorías, de las cuales las más importantes han dado lugar a un sin número de investigaciones. La motivación se centra básicamente en descubrir las interrelaciones de los individuos; las conductas humanas. Antes de que la psicología apareciera como ciencia, los filósofos y teólogos ya elaboraban teorías acerca de los motivos que llevaban a una persona a comportarse en una situación determinada de una manera y no de otra.

Means (1859) dijo: A lo largo de la historia la motivación ha sido un campo de la psicología en constante estudio. Sin embargo esto no quiere decir que la investigación en este ámbito haya concluido, ya que aún quedan muchas incógnitas por resolver acerca de este tema debido a su complejidad intrínseca. Si se realiza un estudio de motivación en el tiempo, se puede distinguir a grandes rasgos entre las teorías pre científicas y las científicas. (p.74).

La motivación con respecto al trabajo.

Luego de realizar un breve análisis de lo que es la motivación, ahora revisaremos cómo ésta influye en las actividades diarias, específicamente en el trabajo. Chiavenato (2009) consideraba como ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo, por lo tanto podemos hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño laboral: la motivación intrínseca y extrínseca.

Teoría de la Expectativa de la Motivación

Además de las necesidades individuales y el intercambio social, la motivación también puede explicarse en términos de la percepción individual del proceso de desempeño. La teoría de la expectativa de la motivación de Víctor Vroom es una teoría de proceso cognitivo basada en dos nociones fundamentales. Primero Vroom supone que las personas esperan ciertos resultados del comportamiento y desempeño que pueden considerarse recompensas o consecuencias del comportamiento.

Segundo, las personas creen que hay una correlación entre el esfuerzo que hacen, el desempeño que logran y los resultados que obtienen. La teoría de la expectativa se ha usado en una amplia variedad de contextos, incluida la motivación entre estudiantes ante la aplicación de exámenes.

Los constructos clave de la teoría de la expectativa son valencia de un resultado, expectativa e instrumentalidad.

La valencia es el valor, o importancia, que uno le asigna a una recompensa en particular. La expectativa es la creencia de que el esfuerzo lleva al desempeño (p. ej., << Si me esfuerzo más, lo hare mejor>>). La instrumentalidad es la creencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas (p.ej., << Si mi desempeño mejora, me suben el sueldo>>).

La valencia, la expectativa y la instrumentalidad influyen en la motivación de una persona. La relación percibida entre esfuerzo y desempeño varía de una persona a persona y de actividad a actividad. Una persona puede creer que un mayor esfuerzo incide directa positivamente en el desempeño. Otra persona puede tener un conjunto de creencias muy distinto entre el vínculo entre esfuerzo y desempeño.

También varían las creencias de las personas entre el vínculo entre desempeño y recompensa. Desde la perspectiva de la motivación, lo importante es la creencia de una persona sobre estos conceptos, y no la naturaleza real de la relación.

Los gerentes pueden utilizar la teoría de las expectativas para diseñar programas de motivación. Estos, que algunas veces se llaman planeación del desempeño o sistemas de evaluación, están orientados a reforzar la creencia de una persona de que el esfuerzo mejorará su desempeño y, por lo tanto, llevarán un mejor salario. La valencia y la expectativa son particularmente importantes para establecer prioridades para las personas que persiguen objetivos múltiples.

La valencia también nos indica en la teoría de la expectativa de la motivación que personas diferentes valoran recompensas diferentes. Una persona prefiere el salario a los beneficios, mientras que otra prefiere lo opuesto. De hecho. Los empleados

varían mucho respecto del vínculo entre trabajo y salario, así como el valor que dan al dinero.

Problemas Motivacionales

La teoría de la expectativa atribuye los problemas motivacionales a tres causas básicas: incredulidad en una relación entre esfuerzo y desempeño, incredulidad en una relación entre desempeño y recompensa, y carencia del deseo de las recompensas ofrecidas. Si el problema motivacional surge de la creencia de una persona en que el esfuerzo no mejorara el desempeño, la solución está en cambiar la creencia.

Se le puede mostrar a la persona como un mayor esfuerzo, o modificar el tipo de esfuerzo, puede transformarse en mejor desempeño.

Si el problema motivacional se relaciona con la creencia de la persona de que el desempeño no resultada en recompensas, la solución está también en cambiar esa creencia. Se le puede mostrar a la persona como un mejor desempeño, o modificar la forma del desempeño, puede convertirse en recompensas.

Sin embargo, si el problema motivacional está relacionado con el valor asignado a ciertas recompensas, hay dos soluciones posibles: modificar el valor asignado a las recompensas o modificar las recompensas mismas.

Los resultados de investigaciones sobre la teoría de la expectativa han sido ambivalentes. La teoría pronostica correctamente la satisfacción en el trabajo, pero

su complejidad hace difícil poner a prueba el modelo completo, y la validez de las medidas de instrumentalidad, valencia y expectativa es limitada.

Adicionalmente, medir los constructos de la expectativa requiere mucho tiempo, y para un individuo los valores de cada constructo cambian con el tiempo, por último, la teoría supone que el individuo es totalmente racional y funciona como una microcomputadora, calculando probabilidades y valores. En realidad, es posible que la teoría sea más compleja que la forma en que regularmente funcionan a personas.

Motivación y madurez moral

La teoría de la expectativa pronostica que las personas trabajaran para maximizar sus resultados personales, lo cual coincide con la idea de Adam Smith de trabajar para el autointerés. Ambas sugieren que las personas trabajan para beneficiarse solo a sí misma.

La teoría de la expectativa no puede explicar el comportamiento altruista. Por ello, puede ser necesario considerar la madurez moral de una persona para entender el comportamiento altruista, justo y equitativo. La madurez moral es la medida del desarrollo moral cognitivo de una persona. Las personas moralmente maduras actúan basadas en principios éticos universales, mientras que las personas moralmente inmaduras actúan en función de motivaciones egocéntricas.

Enfoques teóricos de la motivación

Existen muchas teorías sobre la motivación desde diferentes perspectivas, a continuación les presentaremos los principales estudios al respecto:

Teoría de las expectativas de Vroom: La teoría postula que las personas se sienten motivadas cuando consideran que pueden cumplir la tarea (resultado intermedio) y que las recompensas (resultado final) derivadas de ello serán mayores que el esfuerzo que realicen. Vroom, creador de la teoría de las expectativas, se basa en tres conceptos: La valencia, es el valor o la importancia que se concede a una recompensa específica. La expectativa, es la creencia de que el esfuerzo llevara al desempeño deseado. Existen objetivos intermedios y graduales que conducen a un resultado final. La motivación es un proceso que rige las elecciones entre varios comportamientos, mediante la representación de una cadena de relación entre medios y fines, la persona percibe las consecuencias de cada alternativa de comportamiento. Los resultados intermedios son percibidos como una valencia en función de los resultados finales que se desean; los resultados intermedios no tienen valencia por sí mismos, pero la adquieren en la medida en que se relacionan con el deseo de alcanzar los resultados finales. La instrumentalidad, es la creencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas deseadas. Se establece una relación causal entre el resultado intermedio y el final. La instrumentalidad presenta valores que van de +1,0 a -1,0, como en los coeficientes de correlación estadística, ya sea que esté directamente ligada o no a la consecución de los resultados finales. Según Vroom, existen tres factores que determinan la motivación de una persona para producir: Los objetivos individuales, la fuerza del deseo de alcanzar el objetivo (dinero, la aceptación social y el reconocimiento). La relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales Percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad. (Chiavenato 2009) Entonces podemos concluir que las necesidades humanas se pueden satisfacer

observando ciertos comportamientos. La teoría de las expectativas ofrece una explicación de la manera en que las personas escogen un comportamiento entre un conjunto de opciones

Pirámide de necesidades de Maslow: está basada en la llamada pirámide de las necesidades, tales como: Las necesidades fisiológicas (alimentación, habitación y protección) Las necesidades de seguridad (libre de peligros) Las necesidades sociales (amistad, participación pertenencia a grupos, amor y afecto) Las necesidades de estima (autoestima, amor propio y confianza en sí mismo) Las necesidades de autorrealización (desarrollo de aptitudes y capacidades) En resumen, existen dos clases de necesidades, las de orden inferior o primarias, como las fisiológicas y de seguridad, las cuales son satisfechas de forma externa (por medio de la remuneración, la permanencia en el empleo y las condiciones de trabajo) y las de orden superior o secundarias, como las necesidades sociales, de estima y de realización personal, que el individuo satisface en su interior. (Robbins & De Cenzo 2009) La teoría de Maslow se basa en los siguientes argumentos: Las necesidades que no han sido satisfechas influyen en el comportamiento y lo dirigen hacia metas u objetivos individuales. Cada persona nace con ciertas clases de necesidades fisiológicas, las cuales son innatas o hereditarias. A medida que la persona va controlando sus necesidades primarias por medio del aprendizaje, surgen gradualmente las necesidades secundarias. Las necesidades básicas (hambre, sed, sueño) se rigen por un proceso de motivación más rápido, mientras que las más elevadas requieren de un ciclo mucho más largo.

Teoría de Existencia, Relaciones y Crecimiento: Alderfer trabajó con la pirámide de Maslow y la resumió en necesidades de existencia, de relaciones y de crecimiento. Las necesidades de existencia, se refieren al bienestar físico: la existencia, la preservación y la supervivencia. Incluyen las necesidades fisiológicas y las de seguridad de Maslow. Las necesidades de relaciones, se refieren al deseo de interacción con otras personas, es decir, a las relaciones sociales. Incluyen las categorías sociales y los componentes externos de las necesidades de estima de Maslow. Las necesidades de crecimiento, se refieren al desarrollo del potencial humano y al deseo de crecimiento personal. Incluyen los componentes intrínsecos de las necesidades de estima de Maslow, así como la necesidad de autorrealización. (Chiavenato, 2009) A diferencia de la pirámide de necesidades de Maslow, que muestra etapas consecutivas, la teoría ERC no se basa en una jerarquía rígida en la cual el individuo deba satisfacer una necesidad básica de orden inferior antes de concentrarse en una de orden superior. Según la teoría ERC, cuando una necesidad de orden más alto no ha sido satisfecha, aumenta el deseo de satisfacer una orden inferior. Si la persona no ha satisfecho su necesidad de relaciones, puede tratar de ganar más dinero o mejorar su ambiente de trabajo. Esto se relaciona con la relación frustración regresión, es decir, la frustración puede provocar una regresión a niveles más bajos y estimular una necesidad de orden inferior.

Teoría de la Equidad: Fue desarrollada por Adams y es la primera que se refirió al proceso de la motivación; se basa en el comportamiento que las personas hacen entre sus aportaciones y recompensas y las de los otros. Las personas contrastan su trabajo, sus entradas (esfuerzo, experiencia, educación y competencias) y los resultados que obtienen (remuneración, aumentos y reconocimiento) en

comparación con los de otras personas. Analizan lo que reciben de su trabajo (resultados) en relación con lo que invierten en el (entradas), y comparan esa relación con las de otras personas relevantes. Cuando esta comparación produce la percepción de que las relaciones son iguales, decimos que existe un estado de equidad; pero cuando se percibe que esas relaciones son desiguales, las personas experimentan una tensión negativa que conduce a la necesidad de una acción correctiva a efecto de eliminar cualquier injusticia. Al hacer sus comparaciones, cada persona identifica alguno de los estados mencionados en relación con si misma o con terceros. Se pueden utilizar cuatro referentes para la comparación: Propia interna, la experiencia de la persona en otro puesto de la misma organización. Propia externa, la experiencia de una persona en el mismo puesto, pero en otra organización. Otro interna, comparación con otra persona dentro de la misma organización. Otra externa, comparación con otra persona de otra organización. Ante una situación de inequidad, la persona tiene seis opciones: Modificar las entradas (aportaciones), con un menor esfuerzo en el trabajo. Modificar los resultados, se mantiene la cantidad de producción, pero se reduce la calidad del trabajo. Distorsión de la propia imagen, la persona percibe que trabaja más o menos que otras. Distorsión de la imagen de otros, la persona percibe que el trabajo de otros no es una buena referencia para hacer comparaciones. Buscar otro punto de referencia, para obtener otra base de equilibrio. Se hacen comparaciones con personas que ganan más o menos, de tal forma que la situación parezca mejor. Abandonar la situación, se deja el empleo o la organización. La teoría de la equidad trata de explicar la justicia distributiva, la forma en que las personas perciben la distribución y la asignación de recompensas en la organización. Recientemente la

teoría de la equidad incorporo la justicia de los procesos, la forma en que se define la distribución de las recompensas; se ha demostrado que la justicia distributiva influye más en la satisfacción de las personas que la justicia del proceso, y ello se refleja en el comportamiento de las personas hacia la organización, en su confianza en los superiores y en su deseo de permanecer en la empresa. (Chiavenato, 2009).

Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland: Sostiene que la dinámica del comportamiento humano parte de tres motivos o necesidades básicas: La necesidad de realización, es la necesidad de éxito competitivo, búsqueda de la excelencia, lucha por el éxito y realización en relación con determinadas normas. Algunas personas tienen una inclinación natural por el éxito y buscan la realización personal, más que la recompensa por el éxito en sí. La necesidad de poder, es el impulso que lleva a controlar a otras personas o influir a ellas, a conseguir que adquieran un comportamiento que no tendrían de forma natural. La necesidad de afiliación, es la inclinación hacia las relaciones interpersonales cercanas y amigables, el deseo de ser amado y aceptado por los demás Estas tres necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona. Como las necesidades son aprendidas, el comportamiento que es recompensado tiende a repetirse con más frecuencia; como resultado de ese proceso de aprendizaje, las personas desarrollan pautas únicas de necesidades que afectan su comportamiento y desempeño. (Robbins& De Cenzo 2009) De esta teoría se puede deducir algunos aspectos respecto a esta postura, mostrando las siguientes conclusiones: Las personas que tienen una elevada necesidad de realización prefieren las actividades que implican mucha responsabilidad, que ofrecen realimentación y que entrañan riesgo. Cuando se reúnen estas tres características,

los realizadores se sienten muy motivados. La combinación de una gran necesidad de poder y una escasa necesidad de sociabilización parecen estar relacionadas con el éxito de los gerentes. Las personas pueden aprender a satisfacer sus necesidades de realización por medio de programas de capacitación que se concentran en las luchas y los éxitos.

Teoría de la definición de objetivos: Según Edwin Locke, la principal fuente de motivación es la intención de luchar por alcanzar un objetivo. Este indica a la persona que debe hacer y cuanto esfuerzo tendrá que invertir para lograrlo. La teoría de la definición de los objetivos analiza el efecto que la especificación de objetivos, los desafíos y la realimentación producen en el desempeño de las personas. Locke busca demostrar varios aspectos: La importancia de los objetivos para motivar a las personas Por qué los objetivos bien definidos mejoran el desempeño individual Por qué los objetivos más difíciles, cuando son aceptados, mejoran más el desempeño que los objetivos fáciles La realimentación generada por el logro de objetivos favorece un mejor desempeño Según la teoría de la definición de objetivos, existen cuatro métodos básicos para motivar a las personas: El dinero Definición de objetivos Participación en la toma de decisiones y en la definición de objetivos Rediseño de los puestos y las tareas. (Chiavenato, 2009).

Teoría de los dos factores de Herzberg: la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados. Los factores higiénicos, son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones

entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, etc. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en la gente, cuando estos factores son excelentes solo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas; pero cuando son precarios provocan insatisfacción. Los factores higiénicos están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias. Los factores motivacionales, se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia; cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarias acaban con ella.

Ansiedad Estado- Rasgo

Según Belloch, et al. (1995) Manifiesta que la ansiedad es una mezcla confusa de emociones encaminadas al futuro y fundamentalmente de naturaleza cognitiva.

Asimismo, Horta, y Requena, (2006). Declara que la ansiedad es una etapa intrínseca de malestar, tensión e incomodidad, ya que se manifiesta cuando el sujeto se siente amenazado.

Para Virues, (2005) Manifiesta que la ansiedad es un grado de molestia psicofísica que viene escoltado por una sensación de inseguridad e inquietud.

Según Spielberger, (1988) Lo define como una situación temporal del organismo humano, lo cual se caracteriza por la aparición de tensiones debido al aumento de la actividad en el sistema nervioso, ya que la ansiedad puede alterar en intensidad y persiste a través del tiempo.

Por otro lado Cía (2007) manifiesta que la ansiedad es un período de incomodidad psicofísica que se describe por alguna, inquietud, inseguridad o miedo ante lo que se vive.

Sin embargo, Rizwan (2010) refiere que es una conmoción de que algo negativo va a suceder; pero si el sujeto siente esto casi siempre sin ninguna causa real, posiblemente padezca de síndrome de ansiedad.

Dimensiones

Ansiedad – Estado: Según Moreno (2007) Manifiesta que se asemeja a una etapa emocional momentánea y versátil en cuanto a la intensidad y duración, esta es vivenciada por la persona como anómala en un momento específico.

Ansiedad – Rasgo: Según Miralles y Cima (2010) mencionan que la ansiedad rasgo es la predisposición más o menos permanente que tiene el individuo a responder con ansiedad estado ante una situación concreta, como a la propensión a percibir diferentes situaciones como peligrosas o amenazantes. La ansiedad rasgo también puede considerarse como la suma de las ansiedades estado para una situación dada. Este tipo de ansiedad no implica que una persona sea crónicamente ansiosa, sino que tiene mayor tendencia a experimentar ansiedad que la persona con una puntuación baja en rasgo.

Características:

Para Reyes (2003) refiere que la ansiedad se forma de tres sistemas: motor, fisiológico y cognitivo, lo cual hace referencia a los comportamientos de evasión, el segundo es la presencia de indicios físicos y el tercer punto es la enunciación de ideas imaginarias de amenazas sin motivo.

Según Jinich (2012) manifiesta que la ansiedad causa diversas reacciones psicofisiológicas y psicosomáticas.

a. Síntomas físicos.

Según Rojas (2010) señala que estos sucesos son producidos por una sucesión de estructuras cerebrales donde entran las bases neuropsicológicas de las emociones; ya que en las indagaciones actuales se puede certificar que el hipotálamo es necesario para la expresión de las emociones.

b. Síntomas psicológicos.

Estos son importantes ya que se fundamenta que en este aspecto la diferencia entre la angustia y la ansiedad mencionando el nerviosismo, entre otras emociones negativas que la persona presenta ante cualquier circunstancia de amenaza.

c. Síntomas conductuales.

Asimismo, Rojas (2010) nombra a aquellos comportamientos de la persona de la siguiente manera; tiene problemas para llevar a cabo tareas simples, incapacidad de emisión, disminución de eficacia al desarrollar labores, entre otros.

d. Síntomas intelectuales (Cognitivos).

Según Sarason y Pierce (1990) concuerdan que la ansiedad se relaciona con aquellos aspectos cognitivos que el sujeto atraviesa, alcanzando a descubrir la incapacidad de poder terminar con una labor encargada y llega a centrarse en las derivaciones negativas de su fracaso de sí mismo.

Modelos Teóricos.

1. Modelo Psico-dinámico.

En este modelo Vallejos (2011) manifiesta que las escuelas psicodinámicas han dado jerarquía a la angustia, resaltando que las indagaciones y terminaciones, en referencia a la ansiedad, han sido más diversas.

Para Freud (1967) indica que las tres teorías de la angustia-ansiedad, la primera hace reseña a la expresión de la libido reprimida, la segunda como afirmación de la experiencia del nacimiento, y la tercera supone a la ansiedad como una réplica a los acrecimientos de tensión afectiva.

2. Modelos comportamentales.

En este modelo Vallejos (1996), manifiesta que la ansiedad se aprende y genera direcciones de ensayo-error, pero su disminución beneficiaría la adquisición de nuevas prácticas, ya que este modelo racional es usado en las evaluaciones y en el abordaje de diversas patologías.

3. Modelo Biológico.

Para Papez, (1998). Menciona que dicho modelo se fundamenta en los aspectos neurofisiológicos en donde indica que la ansiedad se provoca por la relación emocional con el cerebro.

Sin embargo para Kandel (1997) Propone componentes celulares y moleculares para explicar la ansiedad crónica y anticipatoria, ya que serían reavivadas por la experiencia, lo que comprobaría cambios moleculares que causarían cambios en las sinapsis y los receptores.

4. Modelo Interactivo.

Según Endler y Magnusson, (1976). Manifiesta que este modelo traza la explicación del comportamiento ansioso, por la determinación entre los caracteres de la persona y ante una situación ambiental.

En este modelo Bermúdez, (1980). Manifiesta que se identifican por señalar que toda réplica concreta de ansiedad es resultado de la interacción entre la propensión que tenga el individuo (rasgo) y las características en las que se desenvuelve la conducta

Enfoques.

a. Enfoque Conductista.

Para Wolpe, (1958). Manifiesta que dicho enfoque se basa en réplicas inconscientes como parte característica de las persuasiones nocivas.

Por otro lado para Skinner (1979) Señala que ansiedad es el miedo ante situaciones amenazantes la ansiedad es el temor a una situación amenazadora, la cual involucra respuestas emocionales ante un estímulo desagradable, puede presentarse cuando un estímulo se percibe como aversivo, en un tiempo que permita observar cambios en la conducta.

b. Enfoque Cognitivo.

En el enfoque cognitivo, Beck (1997) Señala que se fundamenta en la noción central de que los caracteres e indicios corporales son divisados como más peligrosos de lo que son en realidad.

Sin embargo para Saikovskis, (1989). Manifiesta que el sujeto es probable que se perciba así mismo como incapaz de desarrollar una labor, ya que lo considera carente de eficacia para poder enfrentar aquella amenaza apreciada.

c. Enfoque conductista y experimental.

Según Dollar y Miller, (1950), Refieren que dicho enfoque hacen referencia a una resultado condicionado, ya que lleva a aspectos de costumbres inservibles con la finalidad de disminuir a la ansiedad y en el impulso que origina al sujeto a una terminante conducta.

1.2. Problema

Es preciso destacar que, las expectativas de motivación pueden influir de manera positiva o negativa en ansiedad así como en el compromiso organizacional, si estos influyen de manera positiva se obtendrán colaboradores con una mejor disposición para trabajar, si estos influyen de manera negativa se obtendrán conductas desadaptativas dentro del trabajo que pueden generar diversos problemas laborales. Para esbozar la problemática en postulantes en ventas de servicio de la ciudad de Lima. El problema de investigación queda planteado de la siguiente manera.

¿Cuál es la relación entre la expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019?

1.3. Hipótesis

- Hipótesis general:

- Existe relación entre la expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

- Hipótesis específicas:

1. Existe relación entre la dimensión Valencia de un resultado de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

2. Existe relación entre la dimensión Expectativa de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.
3. Existe relación entre la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

1.4. Objetivos:

Objetivo general:

- Determinar la relación entre la expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

Objetivos específicos:

1. Describir los niveles de expectativa de la motivación en el trabajo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019
2. Describir los niveles de ansiedad estado-rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019
3. Conocer la relación entre la dimensión Valencia de un resultado de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019
4. Determinar la relación entre la dimensión Expectativa de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

5. Conocer la relación entre la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

1.5. Justificación e Importancia:

Justificación práctica: Criollo (2012. p. 4) “En la investigación del nivel pre grado y postgrado en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales que se llevan a cabo”. Se Pretende aportar algo de conocimiento sobre la temática propuesta contribuyendo con granito de arena al basto sector de la situación que se encuentra delimitada nuestra investigación, será de utilidad práctica para los gerentes de empresas particulares, gestores públicos o directores de instituciones y en especial a la Institución en donde se recogieron los datos y se analizó el problema. Partiendo de ese orden de ideas creemos haber aportado algún conocimiento práctico a través del estudio que se presentamos por cuanto se está tratando una temática frecuente y de uno permanente como son los problemas de lo máspreciado y de mayor valor en las instituciones o empresas, nos referimos a los recursos humanos.

Justificación teórica: Criollo (2012, p 4) sostiene que “en la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría , contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente un trabajo investigativo tiene investigación teórica cuando se cuestiona una teoría existente” La relevancia de la investigación desde el punto de vista teórico, es porque estudia el

funcionamiento de la organización a través de un conjunto de variables entrelazadas a lo referente con la teoría general de administración especialmente de los Recursos Humanos y en los aspectos teóricos se incluyen enfoques o modelos sobre la motivación y ansiedad estado rasgo describiéndose la relación entre dos variables y la correlación causal que tienen en el tema investigado.

En el marco de la utilidad metodológica la presente investigación aportará propiedades psicométricas, de las expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, datos estadísticos actuales, y correlacionales.

Justificación social La relevancia social del presente estudio, radica en la importancia que tiene la expectativa de la motivación en el trabajo y la relación directa e influyente en la ansiedad estado rasgo en todas las instituciones, ya que a través de un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, se busca alcanzar un aumento de la productividad sin olvidar al recurso humano.

1.6. Definición y Operacionalización de variables:

- **V1:** Expectativas de la motivación en el trabajo.
- **V2:** Ansiedad estado rasgo.

Variable	Dimensiones	Ítems	Técnicas o instrumentos de recolección de datos
Expectativas de la motivación en el trabajo	Valencia de un resultado	1,2,3,4,5,6,7	Escala de la expectativa de la motivación en el trabajo.
	Expectativa	8,9,10,11,12,13,14	
	Instrumentalidad	15,16,17,18,19,20,21	
Ansiedad estado rasgo	Ansiedad – estado	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Inventario de Ansiedad: rasgo – estado (IDARE)
	Ansiedad – rasgo	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40	

2. Materiales y Métodos

2.1. Tipo de Investigación

Es un estudio cuantitativo de tipo correlacional, con el propósito de medir el grado de relación que existe entre las variables Expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, para observar si están o no correlacionadas, el diseño de la investigación es no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

2.2. Diseño de Investigación

La presente investigación es no experimental de diseño transaccional o transversal, “tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández et al, 2016, p.154).

La gráfica del diseño se basa en el modelo de Hernández:



Dónde:

X1: Variable expectativas de la motivación.

Y1: Variable ansiedad estado rasgo



: Relación entre las variables de estudio

2.3. Población y muestra

Población: Estuvo constituida por **postulantes** en ventas de servicio, siendo un total de 120.

Criterios de Inclusión

- Postulantes de ambos sexos evaluados en el año 2019.

Criterios de Exclusión

- Postulantes que no deseen participar de la investigación.
- Postulantes con educación mínima de secundaria completa.

2.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Método

El presente estudio está basado en un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza según Hernández et al. (2016) por tener planteamientos acotados, mide fenómenos, utiliza estadística y prueba de hipótesis y teoría siendo también un proceso basado en método deductivo, sigue una secuencia, es probatoria y analiza la realidad objetiva.

Técnicas

Para la presente investigación se utilizó la Técnica de Evaluación Psicométrica en donde se utilizó la Batería de Pruebas correspondiente.

Instrumentos Utilizados.

Escala de la expectativa de la motivación en el trabajo

FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento : Escala de la expectativa de la motivación en el trabajo.

Autor	: Rubén Toro Reque. - Basado en la Teoría de Víctor Vroom.
Procedencia	: Chiclayo – Perú.
Año	: 2015.
Finalidad	: Indicadores y niveles de motivación.
Nº de Ítems	: 21.
Indicadores	: Valencia de un resultado: ítems: 1 al 7. Expectativa: Ítems: 8 al 14. Instrumentalidad: 15 al 21
Tiempo de aplicación	: 20 minutos aproximadamente.
Administración	: Individual o colectiva.
Áreas de aplicación	: Organizacional. Educativa. Clínica y áreas afines.
Calificación	: Manual.
Forma de calificación	: Tipo Likert de 1 a 5. Mayor puntaje mayor motivación en el trabajo.

Validez:

Se realizó Validez de contenido, a través del juicio de tres expertos, que revisaron e hicieron ajustes al instrumento, lo que sumado a la revisión que se hizo de la literatura especializada, son garantía de dicha validez.

Confiabilidad:

Para constatar la consistencia interna del instrumento de manera general, se calculó el alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,91 puntos que supera el

límite de 0,70 recomendado en casos de estudios. Siendo así un nivel de fiabilidad muy alto. En el caso de los indicadores fue: Valencia de resultados: 0,71 (nivel alto), Expectativa: 0,89 (nivel muy alto), Instrumentalidad: 0,90 (nivel muy alto)

Todo el proceso estadístico se realizó en el Software SPSS, versión 22 Español.

Calificación:

Se suman los puntajes de acuerdo al casillero donde marco el evaluado. A mayor puntaje mayor expectativa de la motivación en el trabajo.

Indicadores:

Valencia de un resultado (ítems 1 – 7). Expectativa (ítems 8 – 14).

Instrumentalidad (ítems 15 – 21). El siguiente cuadro es la calificación por indicador recuerden que el puntaje mínimo es 7 y el puntaje máximo es 35 puntos por cada indicador.

Totalmente de acuerdo = 5 puntos.

Parcialmente de acuerdo = 4 puntos.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 puntos.

En desacuerdo = 2 puntos.

Totalmente en desacuerdo = 1 puntos.

Inventario de Ansiedad: Rasgo – Estado IDARE

Es un instrumento educativo, clínico, teniendo como procedencia de Palo Alto – California, EUA; tiene como autoras a Gorsuch, Lushene y Spielberger, dicho instrumento fue adaptado en Chiclayo – Perú en el año 2015 por las autoras: Bances, Barrios, Castañeda, Ramírez y Rojas; el instrumento es de aplicación individual y colectiva en niños de sexo masculino y femenino de 17 a 25 años de edad, teniendo como objetivo de detectar los niveles de ansiedad rasgo – estado en estudiantes universitarios; la aplicación de este instrumento es sin límite de tiempo, pero se estima en un promedio de 15 minutos aproximadamente, teniendo una totalidad de 40 ítems, utilizando el modelo de Likert con cuatro alternativas de respuestas como son: “No en lo absoluto”, “Un poco”, “Bastante”, “Mucho”; siendo así una investigación de tipo no experimental que ofrece baremos en puntajes directos, percentiles, confiabilidad. La población estuvo conformada de 324 estudiantes de una Universidad Privada de la ciudad de Chiclayo; de 17 y 25 años de edad.

La confiabilidad del instrumento se utilizó la correlación de producto momento de Pearson, siendo aplicada el método de las mitades y corregido con la fórmula de Spearman Brown.

2.5. Análisis estadístico

Después de la aplicación de los instrumentos y de la corrección, los datos fueron procesados por el programa IBM, versión 23. Se utilizaron análisis de porcentajes y análisis de frecuencias. Posteriormente, se aplicó la prueba de Pearson para determinar la relación de ambas variables.

3. RESULTADOS

Se puede apreciar en la tabla 1 que entre la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado existe una correlación muy baja ($r=0.034$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación baja ($r=0.284$) significativa ($p<0.05$).

Tabla 1

Análisis correlacional entre la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

		Ansiedad estado	Ansiedad rasgo
Expectativas de la motivación en el trabajo	Correlación de Pearson	.034	,284**
	Sig. (bilateral)	.709	.002
	N	120	120

Se puede apreciar en la tabla 2 que el 40.8% de los evaluados se encuentra en un nivel bajo de expectativa de motivación en el trabajo; el 28.3% se encuentra en un nivel promedio de expectativa de motivación en el trabajo y solo el 30.8% se encuentra en un nivel alto de expectativa de motivación en el trabajo.

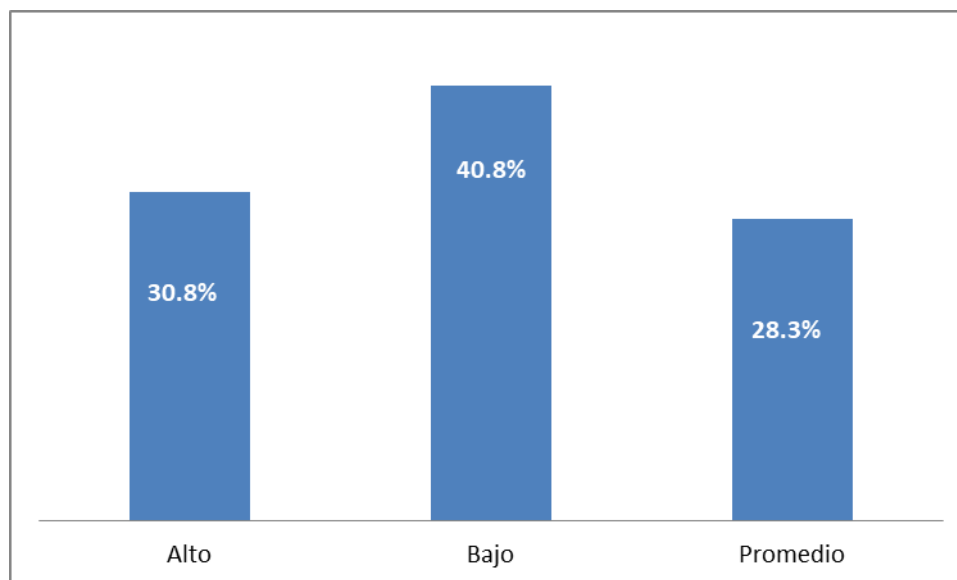
Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable expectativa de la motivación en el trabajo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

Expectativas de la motivación en el trabajo		
	F	%
Alto	37	30.8
Bajo	49	40.8
Promedio	34	28.3
Total	120	100.0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable expectativa de la motivación en el trabajo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.



Se puede apreciar en la tabla 3 que el 90.8% de los evaluados se encuentra en un nivel presencia de ansiedad estado; y sólo el 9.2% se encuentra en un nivel normal de ansiedad estado.

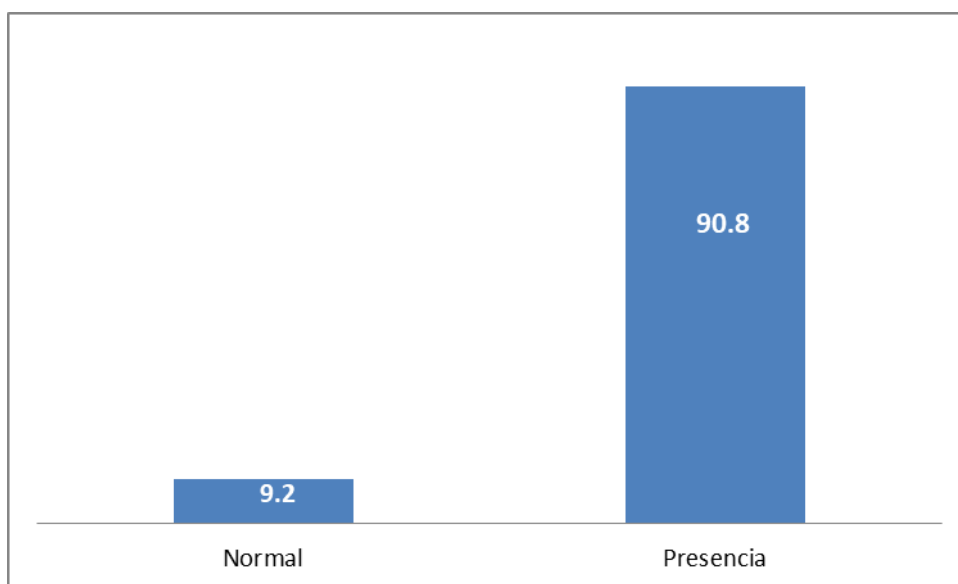
Tabla 3

Análisis descriptivo de la variable ansiedad estado, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

Ansiedad estado		
	F	%
Normal	11	9.2
Presencia	109	90.8
Total	120	100.0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable ansiedad estado, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.



Se puede apreciar en la tabla 4 que el 30% de los evaluados se encuentra en un nivel normal de ansiedad rasgo; y sólo el 70% se encuentra en un nivel presencia de ansiedad rasgo.

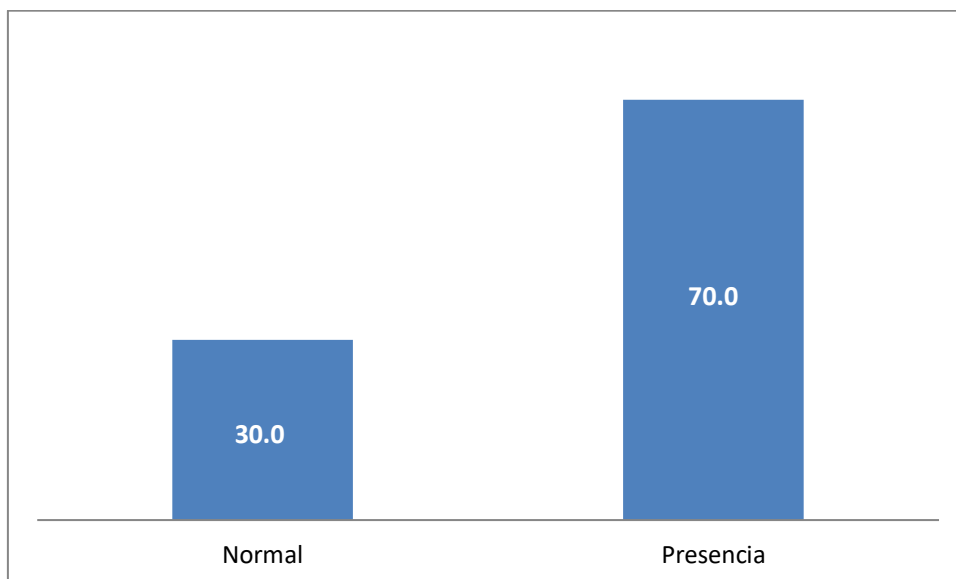
Tabla 4

Análisis descriptivo de la variable ansiedad rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

Ansiedad rasgo		
	F	%
Normal	36	30.0
Presencia	84	70.0
Total	120	100.0

Figura 3

Análisis descriptivo de la variable ansiedad rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.



Se puede apreciar en la tabla 5 que entre la dimensión valencia de resultados de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado existe una correlación muy baja ($r=0.003$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la dimensión valencia de resultados de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación muy baja ($r=0.137$) no significativa ($p>0.05$).

Tabla 5

Análisis correlacional entre la dimensión valencia de resultados de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

		Ansiedad estado	Ansiedad rasgo
Valencia de resultados	Correlación de Pearson	.003	.137
	Sig. (bilateral)	.975	.135
	N	120	120

Se puede apreciar en la tabla 6 que entre la dimensión expectativa de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado existe una correlación muy baja ($r=0.130$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la expectativa de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación moderada ($r=0.434$) significativa ($p<0.05$).

Tabla 6

Análisis correlacional entre la dimensión expectativa de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

		Ansiedad estado	Ansiedad rasgo
Expectativa	Correlación de Pearson	.130	,434**
	Sig. (bilateral)	.156	.000
	N	120	120

Se puede apreciar en la tabla 7 que entre la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado existe una correlación negativa muy baja ($r=-0.037$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación muy baja ($r=0.159$) no significativa ($p<0.05$).

Tabla 7

Análisis correlacional entre la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019.

		Ansiedad estado	Ansiedad rasgo
Instrumentalidad	Correlación de Pearson	-.037	.159
	Sig. (bilateral)	.689	.083
	N	120	120

4. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019. Perteneció al diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional. Entre los resultados generales se encontró una correlación muy baja ($r=0.034$) no significativa ($p>0.05$) variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado y en cuanto a la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo se encontró que existe una correlación baja ($r=0.284$) significativa ($p<0.05$). Según Vroom las personas esperan ciertos resultados del comportamiento y desempeño que pueden considerarse recompensas o consecuencias del comportamiento. Segundo, las personas creen que hay una correlación entre el esfuerzo que hacen, el desempeño que logran y los resultados que obtienen. Por otro lado Según Spielberger, (1988) afirma que la ansiedad estado rasgo es una situación temporal del organismo humano, lo cual se caracteriza por la aparición de tensiones debido al aumento de actividad en el sistema nervioso, ya que ansiedad puede alterar en intensidad y persiste a través del tiempo.

Continuando con el análisis se pudo encontrar que el 40.8% de los evaluados se encuentra en un nivel bajo de expectativa de motivación en el trabajo; y sólo el 28.3% se encuentra en un nivel promedio de expectativa de motivación en el trabajo, Según Vroom las personas esperan ciertos resultados del comportamiento y desempeño que pueden considerarse recompensas o consecuencias del comportamiento. Segundo, las personas creen que hay una correlación entre el esfuerzo que hacen, el desempeño que logran y los resultados que obtienen. Por otro lado, se puede comparar con el estudio realizado por Toro

(2017) donde halló niveles promedios y bajos en su estudio con trabajadores de empresas ferreteras de la ciudad de Chiclayo.

En cuanto a la depresión estado rasgo se encontró que el 90.8% de los evaluados se encuentra en un nivel presencia de ansiedad estado; y sólo el 9.2% se encuentra en un nivel normal de ansiedad estado. El 90.8% de los evaluados se encuentra en un nivel presencia de ansiedad rasgo; y sólo el 9.2% se encuentra en un nivel normal de ansiedad rasgo. Según Spielberger, (1988) afirma que ansiedad estado rasgo es una situación temporal del organismo humano, lo cual se caracteriza por la aparición de tensiones debido al aumento de la actividad en el sistema nervioso, ya que la ansiedad puede alterar en intensidad y persiste a través del tiempo.

Prosiguiendo con el análisis entre la dimensión valencia de resultados de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y la ansiedad estado existe una correlación muy baja ($r=0.003$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la dimensión valencia de resultados de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación muy baja ($r=0.137$) no significativa ($p>0.05$). Según Vroom la valencia es el valor, o importancia, que uno le asigna a una recompensa en particular. Por otro lado Según Spielberger, (1988) afirma que la ansiedad estado rasgo es una situación temporal del organismo humano, lo cual se caracteriza por la aparición de tensiones debido al aumento de la actividad en el sistema nervioso, ya que la ansiedad puede alterar en intensidad y persiste a través del tiempo.

Por otro lado, entre la dimensión expectativa de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado existe una correlación muy baja ($r=0.130$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la expectativa de la variable expectativas de la

motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación moderada ($r=0.434$) significativa ($p<0.05$). Según Vroom la expectativa es la creencia de que el esfuerzo lleva al desempeño (p. ej., << Si me esfuerzo más, lo hare mejor>>). Por otro lado Según Spielberger, (1988) afirma que ansiedad estado rasgo es una situación temporal del organismo humano, lo cual se caracteriza por la aparición de tensiones debido al aumento de la actividad en el sistema nervioso, ya que la ansiedad puede alterar en intensidad y persiste a través del tiempo.

Finalmente, entre la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado existe una correlación negativa muy baja ($r=-0.037$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación muy baja ($r=0.159$) no significativa ($p<0.05$). Según Vroom >>). La instrumentalidad es la diferencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas (p.ej., << Si mi desempeño mejora, me suben el sueldo>>).

5. CONCLUSIONES

Después de conocer los resultados de la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- Se encontró una correlación muy baja ($r=0.034$) no significativa ($p>0.05$) variable expectativa de la motivación en el trabajo y ansiedad estado y en cuanto a la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo se encontró que existe una correlación baja ($r=0.284$) significativa ($p<0.05$).
- El 40.8% de los evaluados se encuentra en un nivel bajo de expectativa de motivación en el trabajo; el 28.3% se encuentra en un nivel promedio de expectativa de motivación en el trabajo y solo el 30.8% se encuentra en un nivel alto de expectativa de motivación en el trabajo.
- El 90.8% de los evaluados se encuentra en un nivel presencia de ansiedad rasgo; y sólo el 9.2% se encuentra en un nivel normal de ansiedad estado.
- El 30% de los evaluados se encuentra en un nivel normal de ansiedad rasgo; y sólo el 70% se encuentra en un nivel presencia de ansiedad rasgo.
- Entre la dimensión valencia de resultados de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado se encontró que una correlación muy baja ($r=0.003$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la dimensión valencia de resultados de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y la ansiedad rasgo existe una correlación muy baja ($r=0.137$) no significativa ($p>0.05$).
- Entre la dimensión expectativa de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado existe una correlación muy baja ($r=0.130$) no

significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la expectativa de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación moderada ($r=0.434$) significativa ($p<0.05$).

- Entre la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad estado existe una correlación negativa muy baja ($r=-0.037$) no significativa ($p>0.05$) por otro lado en cuanto a la dimensión Instrumentalidad de la variable expectativas de la motivación en el trabajo y ansiedad rasgo existe una correlación muy baja ($r=0.159$) no significativa ($p<0.05$).

6. RECOMENDACIONES

Después de conocer las conclusiones del presente trabajo de investigación se recomienda las siguientes actividades:

- Realizar talleres para incrementar las expectativas de motivación en el trabajo en la población estudiada.
- Realizar un programa para reducir los niveles de ansiedad, este programa tiene que abarcar a los postulantes y también a los colaboradores que ya se encuentran dentro de la organización.
- Realizar otras investigaciones con distintas variables con la finalidad de obtener nuevos hallazgos en la misma población.
- Realizar monitoreos periódicos de las personas sometidas a los talleres y/o programas dentro de la organización.
- Promover actividades de integración desde el área de recursos humanos en las que se involucren a toda la organización.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Ediciones Granica SA.
- Belloch, et al. (1995). *Clasificación y categorización en psicopatología*. In A. Belloch & P. Barreto (Dirs.), *Psicología clínica: Trastornos biopsicosociales (pp. 1-48)*. Valencia, España: Promolibro.
- Beck, A.T. (1997). *The past and future of cognitive therapy*. *Journal of Psychotherapy Practice & Research*.
- Bermúdez, J., & Luna, M. (1980). *Ansiedad*. In J. L. Fernández Trespalacios (Ed.), *Psicología general II (pp. 195-213)*. Madrid: UNED.
- Celma Benaiges, M. D. (2011). El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Catalunya.
- Cía, A. (2007). *La ansiedad y sus trastornos. Manual diagnóstico y terapéutico*. Buenos Aires: Polemos.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración; teoría, proceso y práctica*. (3er ed.). McGrawHill, D.F. México.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill, D.F. México.
- Chiavenato, I. (2009), *Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*, (2da. Ed.), México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009), *Gestión del talento Humano*, (3ra. Ed.), México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011), *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*, (9na. Ed.), México, Mc Graw Hill.

Cuadra. (2008). *Motivación laboral, modelo e instrumentos de diagnóstico en función de las políticas de recursos humanos*, Universidad autónoma de Madrid. España.

Delgado, M; Di Antonio, A. (2010) *La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional: un estudio de caso.*, de la Universidad Central de Venezuela. Texto completo rescatado de internet.

Dollar, J., y Miller, N. (1950). *Personality and psychotherapy*. Nueva York: McGraw-Hill.

Durand, M. y Barlow, D. (2006). *Essentials of Abnormal Psychology – Fourth Ed.* Thomson Wadsworth.

Enriquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en México.* (Tesis de grado de Magíster en Administración) Universidad de Montemorelos, México.

Enriquez. (2014). *Motivación y desempeño laboral del hospital de México.* México.

Freud, S. (1967). *Angustia y vida instintiva. Obras completas. Tomo II.* Madrid: Biblioteca Nueva.

García, R. (2002). *Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares.* Cantabria.

Herzberg, F. (1968). *¿How do you Motivate Employees?* Harvard Business Review, 87507

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México, DF.: Mc Graw-Hill.

Horta y Requena, E. (2006). *Psicopatología. Barcelona, España: Eureka Media, SL.*

Hsin Ch., & Nam Ch. (2005). *Rethinking procrastination: Positive effects of “active” procrastination behavior on attitudes an performance.**TheJournal of Social Psychology.*

Kandel, J. Schwartz Y. Jessell. (1997). *Neurociencia y conducta. Madrid: Prentice Hall.*

McClelland en Beltrán, J. (1998). Procesos, Estrategias y técnica de Aprendizaje. Madrid: Ed. Síntesis.

Maslow. (1943). Theory of Human Motivation.

Maslow, A. en Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.

Means, D. (1859). Origen y Evolución.

Moreno, B. (2007). *Psicología de la personalidad: procesos. Madrid: International Thomson.*

Papez, J. (1998). Proposed mechanism of emotion. Archives of Neurology and Psychiatry.

Rizwan, A. & Nasir, M. (2010). *The relationship between test anxiety and academic achievement. Bulletin of Education and Research.*

Robbins, S. P, & Judge, T. A. (2009).Comportamiento organizacional (decimotercera ed.). México: Pearson.

- Salom, C. y Barret, Y. (1998). Estrategias de influencia usadas por los líderes motivacionales. *Revista interamericana de psicología ocupacional*.
- Schwartz, D. J. (1994). Pensar en la magia del éxito. (43va). Editorial Herrero Hnos. S. A. Ed. México, D.F.
- Saikovskis, P. (1989). *Somatic problems. In Cognitive-behavioural approaches to adult psychological disorder: a practica! Guide*.
- Vallejos, S. (2015). *Tesis: Procrastinación académica y ansiedad frente a las evaluaciones en estudiantes universitarios. Lima, Perú*.
- Vallejo, J. (2011). *Introducción a la psicopatología y a la psiquiatría. Séptima edición. España: Elsevier Masson*.
- Vallejo, J. (1996). *Introducción a la psicopatología y psiquiatría (4ª ed.). Barcelona: Masson*.
- Virues, R. (2005). *Psicología Científica. Recuperado el 03 de abril de 2014, de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-69-1-estudio-sobre-ansiedad.html>*
- Vroom, V. y Decci, E (1999), “Motivación y alta dirección”, Editorial Trillas, México, D.F.
- Zavala. (2014). Motivación y desempeño laboral en el hospital Juárez del centro. México.

ANEXOS

ANEXO 1

“CONSENTIMIENTO INFORMADO”

Se le comunica que se está realizando una investigación conducida por la bachiller en Psicología Crosby Vásquez Diana Jemima de la Universidad Particular de Chiclayo con el objetivo de encontrar la relación entre expectativa de la motivación en el trabajo y su relación con ansiedad estado-rasgo, en postulantes en ventas de servicio. Lima, 2019. En la cual se necesita de su participación, Si usted accede a participar en este estudio, en el cual se le aplicará dos cuestionarios. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento a cerca de su participación en él. Podrá retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya agradezco su participación.

PARTICIPANTE FIRMA

INVESTIGADORA FIRMA

ANEXO 2

“ESCALA DE LA EXPECTATIVA DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO”

DATOS PERSONALES:

Edad: _____ Género: M F Cargo o puesto laboral:

_____ Fecha de evaluación: / /

Instrucciones: En relación a cómo te sientes, actúas y piensas, por favor, marca de 1 a 5 cada una de las siguientes afirmaciones en donde uno (1) significa totalmente en desacuerdo y cinco (5) significa totalmente de acuerdo.

Totalmente de acuerdo = 5

Parcialmente de acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	El salario es muy importante para el correcto buen desempeño laboral.					
2	Considero que en mi centro laboral recibo todos los beneficios: CTS, estímulos, premios, etc.					
3	Laboro en función a mi salario.					
4	Laboro en función a mis beneficios laborales.					

5	Valoro mi trabajo considerando que no soy bien pagado.					
6	Mi centro laboral valora mi desempeño.					
7	Pienso que en mi centro laboral soy bien pagado.					
8	Creo que si me esfuerzo tendré un buen desempeño laboral.					
9	Tengo interés en esforzarme cada día.					
10	Mis expectativas laborales son positivas.					
11	En mi centro laboral nos motivan constantemente.					
12	Mis compañeros opinan que mi desempeño laboral es positivo.					
13	Mi futuro laboral es bueno.					
14	Siento que mis compañeros me motivan en mi trabajo.					
15	En mi centro laboral nos motivan con premios o recompensas al buen desempeño.					
16	Mis compañeros se esfuerzan para obtener premios: incentivos económicos o materiales.					
17	Si me desempeño óptimamente pienso que me subirían el sueldo.					
18	Considero que las autoridades de mi centro laboral deben dar premios, recompensas o estímulos para que el personal tenga un mejor desempeño.					
19	En mi centro laboral brindan premios, estímulos o recompensas al buen desempeño.					
20	Considero que a mayor estímulo o premios mejor desempeño laboral.					
21	Definitivamente el buen desempeño genera ganancias económicas.					

Gracias.

ANEXO 3

“TEST IDARE”

IDARE Instrucciones Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea la frase y llene en cada cuadrícula según cómo se siente ahora mismo, o sea, en este momento. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor deseen a sus sentimientos de ahora.

Nº	Afirmación	No en absoluto	Un poco	Bastante	Mucho
1	Me siento calmado (a)				
2	Me siento seguro (a)				
3	Estoy tenso (a)				
4	Estoy contrariado (a)				
5	Estoy a gusto				
6	Me siento alterado (a)				
7	Estoy preocupado(a) actualmente por un posible contratiempo				
8	Me siento descansado (a)				
9	Me siento ansioso (a)				
10	Me siento cómodo (a)				
11	Me siento en confianza en mí mismo (a)				
12	Me siento nervioso (a)				
13	Me siento agitado (a)				
14	Me siento “a punto de explotar”				
15	Estoy reposado				
16	Me siento satisfecho (a)				

17	Estoy preocupado (a)				
18	Me siento muy agitado (a)				
19	Me siento alegre				
20	Me siento bien				

Instrucciones

Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea la frase y llene en cada cuadrícula según cómo se siente generalmente. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa cómo se siente generalmente.

Nº	Afirmación	Casi nunca	Algunas veces	Frecuente mente	Casi siempre
21	Me siento bien				
22	Me canso rápidamente				
23	Siento ganas de llorar				
24	Quisiera ser tan feliz como otros parecen serlo				
25	Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente				
26	Me siento descansado (a)				
27	Soy una persona “tranquila, serena y sosegada”				
28	Siento que las dificultades se amontonan al punto de no poder superarlas				
29	Me preocupo demasiado por cosas sin importancia				
30	Soy feliz				
31	Tomo las cosas muy a pecho				
32	Me falta confianza en mí mismo (a)				
33	Me siento seguro (a)				
34	Procuro enfrentarme a crisis y dificultades				
35	Me siento melancólico (a)				
36	Me siento satisfecho (a)				
37	Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente y me molestan				
38	Me afectan tanto los desengaños, que no me los puedo quitar de la cabeza				
39	Soy una persona estable				
40	Cuando pienso en mis preocupaciones actuales me pongo tenso (a) y alterado (a)				