



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración, denominada:

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN BASADO EN EL MODELO DE COMPETENCIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EDPYME ALTERNATIVA SA. DE CHICLAYO, 2009.

Autores:

Bach. Ana Lucía Cañola Facho

Bach. Sandra del Carmen Pizarro Zulueta

PIMENTEL – PERÚ

2009

RESUMEN

El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral.

El presente estudio sobre “Programa de motivación basado en el modelo de Competencias para mejorar la Satisfacción Laboral de Edpyme Alternativa S.A.”, tuvo como objetivo general: Diseñar un programa de motivación basado en el modelo de Competencias para mejorar la Satisfacción Laboral de Edpyme Alternativa S.A. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 142 trabajadores. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25 (48%) de los trabajadores presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los empleados presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28 (54%) de los trabajadores tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

ABSTRACT

Knowledge of organizational behavior is important for those leading the organizations because they affect the quality of life of workers and the quality of service delivery. Therefore, the measurement of motivation and job satisfaction is a necessary task as indicators of productivity and job performance.

This study on "motivational program based on the competency model to improve job satisfaction Edpyme Alternative SA", had as general objective: To design an incentive program based on the competency model to improve job satisfaction Edpyme Alternative SA The method was descriptive cross sectional population consisted of 142 workers. The technique was the interview and a standard form questionnaire instrument. The results were: 25 (48%) of workers present motivation average. Also to assess the dimensions of motivation was found that over 50% of employees have motivation average; highlighting the identity and autonomy dimensions show significant levels of motivation tend to middle high, as to the dimensions that are present low level feedback, importance and variety of the task. About 28 job satisfaction (54%) of mid-level workers have in relation to the determinants of job satisfaction was found that over 40% of them mid-level professionals present , highlighting the performance of tasks, authority and Relationship Benefits and remunerative employment to show significant levels of average satisfaction, interpersonal relations dimensions, personal development and administrative policies are prone to high and the factor Physical conditions and / or comfort features satisfaction levels ranging from high and low.