



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**“ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN QUE
CONTRIBUYA A LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autor :

Bach. Idrogo Cabrera Mary Cleofé

Asesor :

Dr. Callejas Torres Juan Carlos

Chiclayo – Perú

2017



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

“ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN QUE CONTRIBUYA A LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA”

Autor :

Bach. Idrogo Cabrera Mary Cleofé

CHICLAYO – PERÚ

2017

ÍNDICE

	Pg.
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Palabra clave	viii
Abstract	ix
Introducción	x
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Posibles Causas	18
1.2.2. Objeto	19
1.2.3. Campo	19
1.3. Limitaciones	19
1.4. Antecedentes	19
II. OBJETIVOS	26
2.1. General	26
2.2. Específicos	26
III. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	27
IV. FUNDAMENTACIÓN TEORICA	28
4.1. Marco teórico	28
4.1.1. Proceso de Motivación	28

4.1.1. Proceso de Motivación	29
4.1.2. Motivación	33
4.2. Marco Conceptual	42
4.2.1. Proceso de motivación	42
4.2.2. Motivación	42
4.2.3. Satisfacción laboral	42
V. METODOLOGIA	43
5.1 Variables	43
5.1.1 Definición conceptual	43
5.1.2 Definición operacional	43
5.2 Metodología	44
5.2.1 Tipo de Estudio	44
5.3 Población	45
5.4 Método de investigación	45
5.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
Escala de Motivación Laboral	46
Escala de “Satisfacción Laboral CL- SPC	48
5.6 Métodos de Análisis de datos	49
VI. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	51
6.1 Descripción	51
6.2 Discusión	53
6.3. Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública	56
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67

7.1. Conclusiones	67
7.2. Recomendaciones	68
VII. MATERIALES DE REFERENCIA	69
8.1 Referencias Bibliográfica	69
Anexos	72
Anexo 1: ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS	72
Anexo 2: CUESTONARIO DE SATISFACCION LABORAL	75

DEDICATORIA

A mi amada **Daniela**,
por todo lo que representas en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme despertar cada día y continuar mi camino hacia la realización personal y profesional.

A las personas que fueron partícipes de este proceso de manera directa o indirecta, gracias por recordarme cada día que ya era hora.

A mi madre por siempre ser mi ejemplo, por tu fuerza y valentía.

A mi princesa por motivarme a ser mejor cada día, a ser tu ejemplo y tomar mi mano para ser tu guía.

A mis amigos Ana Lucia, y Víctor porque, aunque no llevamos la misma sangre somos familia y aprendimos a compartir y disfrutar la vida juntos.

RESUMEN

En este estudio se elaboró una estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso que contribuya la satisfacción en los colaboradores de una institución pública de Chiclayo - 2016. Utilizando el tipo de investigación descriptiva - propositiva. En una institución pública de Chiclayo, la cual constaba de 35 trabajadores. Se dispuso en tres etapas la primera de Diagnóstico: en la cual se realizó la recolección de información proporcionada por la observación, y aplicación de los cuestionarios “Escala de Motivación” de Gagné, F. (2010) y la Escala de “Satisfacción Laboral CL-SPC” Palma (1999). La segunda etapa fue de programación: donde se realizó el análisis de fuentes teóricas que impulsaban y daban sustento y posibles soluciones a la problemática identificada, detallando ideas innovadoras para la solución. Finalmente, en la tercera etapa se realizaron las conclusiones y propuesta: donde se enmarcó el diseño de la estrategia. Asimismo, se concluyó que el 96.9% de colaboradores de una institución pública de Chiclayo, presenta moderada motivación, y el 3.12% motivación alta. Asimismo, que el 68.75% de los colaboradores, presentan regular satisfacción, mientras que el 6.25% presenta insatisfacción laboral. Se halló también una relación positiva significativa entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública de Chiclayo, por lo que si se aplica la estrategia de motivación se va a contribuir en mejorar la satisfacción laboral.

PALABRA CLAVE: Estrategia, motivación, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research was presented as objective: Develop a strategy for motivation based on the dynamics of the process that contributes satisfaction employees of a public institution of Chiclayo - 2016. Using the type of descriptive research - purposive. In a population consisting of 35 employees of a public institution from the city of Chiclayo. For which the first diagnosis was divided into three stages: through the collection of information provided by the observation and application of questionnaires Motivation Scale Gagne, F. (2010) and Scale "Job Satisfaction CL- SPC (1999), the second to reviewers programming: where the search for theoretical sources that can sustain possible solutions to the problems identified and the design of the strategy "workshop" as an alternative solution was performed. And in the third stage the conclusions and proposals were made: where the design of the strategy to improve the dynamics of motivation that contributes to the satisfaction of the employees of a public institution of Chiclayo was framed - 2016. It was concluded that the 96.9% of employees of a public institution of Chiclayo, presents moderate motivation, and 3.12% motivation. In addition to the 68.75% of employees, regularly present satisfaction while 6.25% have job dissatisfaction. Finally, a significant positive relationship between motivation and job satisfaction in employees of a public institution of Chiclayo found, so if the strategy is applied motivation is to contribute to improving job satisfaction.

KEYWORD: Strategy, motivation, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el ser humano ocupa un tercio de su vida al trabajo, por lo que se ha convertido en una actividad que proyecta en nosotros una fuerte influencia tanto física como emocional. Siendo indispensable crear en el ámbito laboral actividades que generen placer, motivando a los colaboradores a desempeñar sus tareas de manera óptima, creando identidad, compromiso, buscando en todo momento la satisfacción laboral, como indicador de equilibrio y felicidad laboral y personal. Navarro, citado por García en el 2011. Considera que “la satisfacción laboral podría ser vista como un fin en sí mismo”

Las instituciones plantean como objetivo principal “crecer”, ser las mejores y mostrarse firmes, seguras y competentes para lograr un mejor posicionamiento, mayor reconocimiento, pero suelen olvidarse del activo más importante más importante que toda empresa necesita para lograr todo lo anteriormente mencionado, estamos hablando del recurso humano. Las personas que conforman una organización tienen claro e implícito que sus esfuerzos por generar ganancias a la empresa no se ven reflejados en como la empresa u organización genera motivación y satisfacción dentro de sus puestos de trabajo, lo cual hace que los trabajadores sientan que sus necesidades son tomadas a la ligera o en el peor de los casos olvidados, que nadie les da la importancia que estos merecen, más bien sienten que las personas que tienen a cargo el desarrollo de estas variables prefieren que los empleados respondan ante sentimientos de temor a perder un empleo o a no contar con un sueldo fijo mensu

para esperar las metas alcanzadas. Entonces desde esta premisa notamos que parte del presupuesto está destinado a la inversión en sus colaboradores, esto no logra desarrollarse en su totalidad, pues más que verlo como una inversión que será retribuida y reflejada en producción, se considera muchas veces un gasto innecesario.

Y es aquí que empezamos a entender y desmembrar el valor que tiene el desarrollo de la motivación y satisfacción laboral, porque si aún muchas empresas no lo tienen y logran mantenerse activos dentro del mercado ¿Qué resultados tendrían si tuvieran desarrollados estos aspectos?

El gestionar la motivación no nace de una idea vacía, la población a estudiar presenta características propias dentro de su centro de laboral, que no permite el avance y crecimiento esperado ya que la percepción de los colaboradores en relación a la satisfacción laboral, es inadecuada, como por ejemplo, el hostigamiento hacia el personal, hacinamiento en los ambientes de trabajo, falta de integración; involucramiento; compromiso, no participar en la toma de decisiones, insatisfacción del personal, deficiente sistema de capacitación, lo que constantemente encamina a un mal desempeño laboral evidenciado en las constantes quejas plasmadas en un libro de actas firmado por los trabajadores, así como también en la falta de reconocimientos por desempeño laboral.

Al aplicar una estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en una institución pública en Chiclayo, tenemos que conocer los niveles de cada una de

las variables y la relación que estas puedan tener entre sí, estos temas han venido siendo investigados a lo largo de los años, con nuevas teorías, bajo distintos enfoques, con nuevas bases científicas y literatura novedosa, por lo que seguir investigando esta rama no sería considerado como repetitivo sino como conveniente ya que aportaría nueva literatura con base científica para investigaciones posteriores que quieran seguir ahondando en el tema y creando nuevas teorías relacionadas a las anteriores, así encontramos el estudio de Cañola A. y Pizarro S. (2009) los cuales llevaron a cabo un “Programa de Motivación basado en el modelo de competencias para mejorar la Satisfacción Laboral en EDYME Alternativa SA. de Chiclayo”; llegaron a concluir que de los 142 trabajadores que participaron en el estudio, el 48%, presentaron motivación media, al igual que las dimensiones identidad y autonomía, en cuanto a las dimensiones que presenta el nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la Satisfacción laboral el 54% de los trabajadores tienen nivel medio, en cuanto a los factores determinantes de la satisfacción laboral determinaron que el 40% presentaba 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 presentan niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

Resaltando una investigación con base científica válida el estudio se llevó a cabo con instrumentos que permitían conocer las dos variables, la primera la Escala de

Motivación Laboral (R-MAWS) y la escala de satisfacción laboral de Sonia palma para nuestra segunda variable. Así también discutimos aquello relacionado al sustento teórico de las variables en estudio, así como investigaciones a nivel internacional y nacional que darán crédito a los datos hallados a lo largo de esta investigación.

Como parte directa relacionada a este estudio y cuidando la aplicación de los principios éticos se solicitó el consentimiento al gerente de la institución pública de la ciudad de Chiclayo. Además, se brindó a los participantes la información necesaria, así como el objetivo de la investigación y se les entrego un consentimiento informado a cada uno de los colaboradores, el cual fue firmado y dio pase a la aplicación de los instrumentos.

Finalmente se pudo concluir que existe una relación positiva significativa entre las variables estudiadas, lo cual se traduce en que mientras la motivación sube, la satisfacción laboral también aumenta, por lo cual se puede aseverar que si se aplica una estrategia basada en la dinámica del proceso de motivación la satisfacción de los colaboradores aumentará, ya que actualmente la motivación se basa en incentivos económicos que podrían sustentar que hay una motivación en práctica, pero estos incentivos se ven minimizados al no tener relación con la exigencia y resultado del trabajo que realizan, según el test aplicado la motivación existente en la población estudiada es de tipo intrínseco, lo cual quiere decir que nace del mismo trabajador y que es practicada bajo una óptica de incentivo personal, el cual nace de la necesidad de querer estar bien dentro de su centro de labores, esfuerzo y superación personal, de

esto modo se evidencia en cuanto a la satisfacción laboral que los niveles con mayores porcentajes son los medios, parcialmente satisfecho e insatisfecho, así damos pie a sustentar que la satisfacción dentro de la institución investigada va disminuyendo a medida que los medios, programas o incentivos con los que se pretende incentivar a los colaborados no sea el adecuado o este al nivel de las necesidades y esfuerzos de sus empleados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Habitualmente, el traspié que acompaña al fracaso de la transformación de toda institución es el escaso compromiso de sus colaboradores, para que un determinado cambio tenga éxito es necesario que todos sus empleados estén motivados y totalmente convencidos de la estrategia que va a usarse, así pues podemos empezar a hablar de gestionar la motivación, de coordinar estímulos conociendo a la perfección, que motiva a los trabajadores de una organización y cómo implementar una nueva política de incentivos dentro de la misma. Armstrong, (1991) indicaba que “La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”.

El gestionar la motivación no nace de una idea vacía, la población a estudiar cuenta con ideas propias sobre el tema, y saben que al presentarse como deficiente, no permite que haya un próspero avance en cuanto a la percepción de la satisfacción laboral como por ejemplo, el hostigamiento hacia el personal, hacinamiento en los ambientes de trabajo, falta de integración; involucramiento; compromiso, no participar en la toma de decisión, insatisfacción del personal, deficiente sistema de capacitación, lo que constantemente encamina a un mal desempeño laboral evidenciado en las constantes quejas plasmadas en un libro de actas firmado por los trabajadores, así como también en la falta de reconocimientos por desempeño laboral, y finalmente pero no menos importante en los resultados por debajo del 50% en la supervisión integral de redes, y si bien es cierto que existe la idea común de que trabajar para el estado es

sinónimo de tener que aguantar años de servicio mal remunerado, de trabajo por obligación o necesidad, de insatisfacción y apatía, podríamos formularnos la siguiente interrogante, ¿Por qué tendríamos que vernos forzados a convivir con esta idea?

De este modo la formulación de interrogantes y dudas sobre satisfacción laboral se acrecienta, Robbins (1998), la define como “el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo”. Ya que el autor manifiesta que quien se encuentra satisfecho en su trabajo, presenta actitudes positivas hacia el mismo, mientras que quien está insatisfecho, muestra actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente; y es justo aquí con base en la literatura planteada que se puede inferir en que la satisfacción de una institución que obtiene como resultado de evaluación un porcentaje menor al 50% no es óptima en ninguna de sus esferas.

Como indica Navarro (2008): “Es bien sabido que en gran parte de las sociedades desarrolladas las personas dedican aproximadamente un tercio de nuestro tiempo diario a trabajar”, por lo indicado por el autor deducimos que el trabajo proyecta en nosotros una fuerte influencia tanto física como emocional. Por lo que necesitamos hallar equilibrio y felicidad, lo cual pretendemos trabajar a través de la motivación y satisfacción laboral.

Del análisis fáctico realizado, en las observaciones se encontró que en la Red de servicios de Salud Chiclayo los trabajadores desconocen cuáles son las metas a lograr en la Institución. Existen dificultades entre los trabajadores para asumir con responsabilidad las tareas propias de su puesto de trabajo. Los trabajadores no muestran interés por las actividades que realizan. Las funciones de los puestos de trabajo no están bien definidas.

Se han observado deficiencias en la satisfacción de los colaboradores de una institución pública.

Sistema de incentivos solo para personal nombrado que evidencia brechas en la motivación de los colaboradores.

Insuficientes recursos que faciliten su tarea.

1.2 Formulación del problema

Insuficiencias en el sistema organizacional, limita la satisfacción de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo.

1.2.1. Posibles Causas

Del diagnóstico causal realizado en la Red de Servicios de Salud Chiclayo se observaron: Limitaciones prácticas en el desarrollo del proceso motivacional en los colaboradores y directivos. Deficiente capacitación de los directivos para el desarrollo del proceso motivacional. Deficiente orientación didáctica metodológica en los colaboradores y directivos en el desarrollo del proceso motivacional. Falta de estrategias de motivación. Limitaciones en la orientación de la motivación para lograr un efecto positivo en la satisfacción laboral.

De ahí que el objeto de estudio de la investigación sea el Proceso Motivacional.

Del análisis realizado por varios autores como Santos, (2009), sobre el proceso motivacional se observa que la motivación de las personas está ligada directamente con su personalidad y sistema de creencias. El nivel de motivación que tenga la persona estará regido por su medio laboral.

La motivación laboral es una de las herramientas más útiles de las empresas, de ahí hay que ver de qué manera se pretende estimular correctamente, como se puede apreciar de los autores no existen referentes prácticos en la sistematización lógica del proceso motivacional que ayude a la mejora de la satisfacción laboral.

1.2.2. Objeto

Proceso Motivacional.

1.2.3. Campo

Estrategia de motivación

1.3 Limitaciones

La principal limitación de la presente investigación, fue el tiempo para su ejecución.

1.4 Antecedentes

Robina, (2002) trabajo los condicionantes socios laborales de los empleados públicos: motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña. En el análisis que realizaron para su estudio encontraron que la Administración se halla en fase de revisión provocado por las disfunciones en su funcionamiento y en sistema de incentivación de los empleados. En el diagnóstico que realizaron los factores que predisponen a una mejor satisfacción fueron: formación, promoción y sistema retributivo basado en las aspiraciones de los empleados y en cumplimiento de éstas por la administración.

García (2009); evaluó los factores psicosociales y satisfacción en México, mediante dos instrumentos. Encontró que los factores psicosociales laborales han mostrado ser un elemento muy importante para la obtención de la satisfacción laboral, ante esto consideran que las organizaciones o empresas interesadas en promover niveles de

satisfacción laboral entre sus trabajadores deberán preocuparse por vigilar y fomentar condiciones adecuadas en los factores psicosociales laborales y organizacionales.

García (2002), investigo la importancia de la motivación y satisfacción en personal administrativo. Encontró que los empleados no presentaban satisfacción laboral ya que no existían políticas empresariales dedicadas a ello, lo cual se traducía en que los colaboradores no se sentían motivados en la empresa, pues esta no impulsa políticas empresariales de satisfacción para con sus empleados, lo que no los motiva al momento de laborar, por lo que recomendó que la empresa planifique y desarrolle la motivación y satisfacción y puedan obtener un nivel de desarrollo laboral adecuado.

Patiño (2000) abordó la motivación en una organización de servicios sociales, para contribuir a su crecimiento, concluyó que el paradigma de la motivación a cambiando el convencimiento antiguo, de que uno de los factores más importante es la retribución económica, ya que los resultados de esta investigación mostraron que tiene más valor el desarrollo humano.

Cruz (2014) en su estudio sobre factores motivacionales en una empresa cubana planteo como factores importantes dentro del proceso de motivación, el salario, condiciones adecuadas en el trabajo, la alimentación, transporte, acceder a servicios básicos, dentro del trabajo posibilidades: de crecimiento personal y laboral,

organización e información necesaria. Los resultados que se encontraron es su investigación permitieron concluir que los mecanismos de bienestar laboral están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización y actualización de potencialidades de los trabajadores, tales como adquisición de conocimientos novedosos, aplicación práctica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas.

Palma (2012), trabajo con 473 sujetos entre profesores y personal administrativo de unas universidades privadas de Lima, concluyo que existían niveles altos de motivación, en las áreas de poder y la necesidad. No se detectaron niveles de necesidad de logro.

Hernández (2003); su investigación estuvo centrada en realizar el diagnóstico de la satisfacción laboral en una empresa de exportación de Lima Metropolitana, teniendo en consideración las variables categoría ocupacional. Hallaron que los obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnostica presentan un nivel regular. Los varones presentaron mayor satisfacción laboral que las mujeres.

Cañola y Pizarro (2009) realizaron un programa de Motivación basado en el modelo de competencias para mejorar la Satisfacción Laboral, en 142 trabajadores, concluyeron que el cincuenta por ciento presentan motivación media, destacando las

dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presenta el nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la Satisfacción laboral el 50% de los trabajadores tienen nivel medio.

Como parte de los antecedentes del problema tenemos también a la Satisfacción laboral:

Palma (2006); indica que “la satisfacción es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibles de desarrollo personal, beneficios laborales y remuneraciones que recibes, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de áreas”.

Hellriegel (2004); manifiesta que la satisfacción en el puesto es muy importante ya que representa un resultado de la experiencia de trabajo, altos niveles de insatisfacción indican dificultades organizacionales que se deben prestar atención, el valorar esta variable ayuda a plantear alternativas de solución, puesto que la insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida a altos niveles de ausentismo y rotación los cuales resultan costosos para las organizaciones.

Chiavenato (2000), nos dice que “Mejorando estos factores se puede remover la insatisfacción. Aún más; delegación de responsabilidad; libertad de ejercer discreción; promoción; uso pleno de habilidades; establecimiento de objetivos y evaluación

relacionada con ellos; simplificación del cargo, por el propio ocupante; y ampliación o enriquecimiento del cargo”.

Peiró (2000, citado en Cuadro & Veloso, 2007, p. 7) nos dice que “la satisfacción laboral, se trata de la actitud relacionada con el trabajo que más atención ha recibido por parte de la investigación”. Aunque el estudio sistemático de su naturaleza y sus causas comienzan recién en la década de los treinta, algunos autores ya habían estudiado diversas actitudes de los empleados frente a diferentes aspectos del trabajo. Por ejemplo, el problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse. A continuación de éste, se investigaron asuntos como las horas de trabajo y los descansos.

Márquez (2000, citado en Velásquez, 2002, p. 9) define a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su trabajo, la cual se ve influenciada por las creencias y valores del trabajador en su labor cotidiana, teniendo en cuenta las características del puesto y la percepción del trabajador en cómo debería ser.

A. Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

Satisfacción en el trabajo: se presenta como un interés interno de aprendizaje, posibilidades de éxito, y control sobre los métodos utilizados para realizar la labor.

Satisfacción con el salario: es el aspecto cuantitativo y se mide en términos de equidad según el puesto que se desempeña.

Satisfacción con las promociones: el personal se ve satisfecho si siente que lo que produce es promocionado e importante para la organización.

Satisfacción con el reconocimiento: es la satisfacción de la necesidad de cada trabajador por sentir que sus esfuerzos son reconocidos.

Satisfacción con los beneficios: está estrictamente ligado a los beneficios que la organización brinda para su bienestar personal en cuanto a salud, ocio, y pensiones.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: son las condiciones ergonómicas dentro del área estructural de trabajo.

Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

Satisfacción con la supervisión: es la manera en que se presenta la supervisión y las condiciones de las relaciones con sus compañeros dentro del ámbito laboral.

Satisfacción con los compañeros: son las relaciones interpersonales que se disponen mediante el contacto diario, teniendo en cuenta la coordinación, comunicación y compañerismo.

Satisfacción con la compañía y la dirección: la relación abierta o cerrada con quienes dirigen o gestionan la organización.

B. Factores de la satisfacción laboral:

Refiere Palma (1999) considera que los factores relacionados con la Satisfacción laboral son los siguientes:

Condiciones físicas y/o materiales: en este factor se identifican los elementos materiales o de infraestructura donde se realiza la labor.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos: este factor contempla la satisfacción en cuanto al pago por los servicios prestados a la organización.

Políticas Administrativas: el factor dispone las normas, reglas y/o lineamientos que rigen en la organización.

Relaciones Sociales: se refiere a la coordinación, y presentación de la comunicación efectiva entre los colaboradores de una institución.

Desarrollo Personal: es la búsqueda de satisfacer la necesidad de autorrealización, a través de oportunidades de crecimiento.

Desempeño de Tareas: cuanto se valora el desempeño laboral.

Relación con la Autoridad: este factor data la percepción de la relación entre los jefes o autoridades de la organización y los trabajadores.

II. OBJETIVOS

2.1 General

Elaborar una estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso que contribuya con la satisfacción en los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo 2016.

2.2 Específicos

Caracterizar epistemológicamente el proceso de motivación y su dinámica.

Caracterizar las tendencias históricas del proceso de motivación y su dinámica.

Diagnosticar el estado actual de la Dinámica del proceso motivacional en una institución pública.

Elaborar la estrategia de motivacional para la satisfacción laboral.

III. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación surge del interés sobre una realidad, el poder gestionar la motivación de los empleados para así mejorar la satisfacción laboral

resulta siendo la posible solución a tantos descontentos dentro de instituciones públicas.

Por otro lado, la relevancia de la investigación no solo es acreditada por un sin número de autores, sino también en la trascendencia de la productividad de los órganos estatales y como el buen o mal desempeño de los mismos va a generar su permanencia estable y fructífera dentro de la organización.

Así mismo en base a lo encontrado se pueden brindar distintas herramientas de gestión y motivación con el fin único de implementar nuevas políticas de incentivos y mejorar la satisfacción de sus colaboradores.

Finalmente, todo lo encontrado en el presente estudio tendrá base científica lo que lo hará válido para futuras investigaciones y así poder obtener información de calidad basada en realidades de nuestra localidad, formulando de esta manera nuevas teorías y modificando las presentes en función a todos los datos recolectados.

IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

4.1 Marco Teórico

4.1.1. Proceso de motivación

Ioana (2011) indica que “es importante resaltar el hecho de que a pesar que los patrones de comportamiento cambian de acuerdo con las necesidades del individuo, valores sociales y capacidad individual, el proceso de motivación es el mismo para todas las personas: el comportamiento es causado (causa interna o externa, producto de la herencia y/o del medio ambiente), es motivado (ya sea por impulsos, deseos, necesidades o tendencias) y está orientado (dirigido hacia algún objetivo)”.

Chiavenato (2004) y también mencionado por Ivancevich, y otros (2006), sustenta lo mencionado anteriormente:



Figura 1. Modelo del Proceso de motivación

Nota. Tomado de “Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones”, de Chiavenato, 2004, p.317.

Según Chiavenato (2000) estudiado por García (2012), el proceso de la motivación puede describirse como un mecanismo de naturaleza homeostática, que busca restituir un equilibrio interno que se encuentra distraído por estímulos inadecuados. Partimos de una situación inicial de equilibrio psicológico, considerada deseable por el sujeto

como situación normal. Dentro del proceso de motivación se ha observado que el equilibrio puede verse alterado por situaciones que causan en la persona una situación de tensión al establecer una meta u objetivo. Cada objetivo planteado por el sujeto induce a una acción. Pero si la necesidad es reiteradamente insatisfecha conduce a una situación de frustración contante que propician comportamientos desorganizados, ilógicos.

4.1.1.1. Teorías de proceso de motivación

Realizar el análisis del proceso de motivación dentro del desarrollo personal en el puesto de trabajo, ha sido estudiado desde las expectativas del trabajador, la finalidad que persigue y la justicia laboral. Encontramos teorías desarrolladas por los siguientes autores:

a. Teoría de las Expectativas.

Desarrollada por Vroom (1964), pero completada por Porter y Lawler (1968). Los autores sostienen en esta teoría que los seres humanos somos seres pensantes, que presentan creencias, expectativas respecto a sus vidas. Por lo cual la motivación de un trabajador dependerá de los logros y objetivos que desea o pretende alcanzar en su trabajo y de las probabilidades reales de poder conseguirlos. Esta teoría está centrada en la en la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre la posibilidad de que su forma de realizar su trabajo tenga como consecuencia el cumplimiento de sus objetivos. En palabras de Vroom: “La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a

favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla”. Pero se tendría que tener en cuenta, que el resultado final no solo dependerá del esfuerzo realizado por el trabajador en la realización de sus tareas, además influyen variables externas que no puede controlar. Por lo que, los trabajadores se esfuerzan en trabajar de determinada forma con la expectativa de conseguir y alcanzar unos resultados. El esfuerzo que desarrolla un trabajador en la realización de su tarea se enfocará en tres relaciones:

Relación esfuerzo-desempeño: la idea que presenta el trabajador en que la cantidad de esfuerzo realizado se traducirá en el desempeño.

Relación desempeño-recompensa: es la percepción del trabajador que según el desempeño que tenga recibirá las recompensa y al logro de sus objetivos.

Relación recompensas-metas personales: es el grado de satisfacción que el trabajador tendrá sobre el esfuerzo realizado para recibir recompensas que lleven al cumplimiento de sus metas personales.

b. Teoría de Fijación de metas de Locke (1969)

Es sabido que cada ser humano a lo largo de su vida plasma metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo, trabajando constantemente en el logro de los mismos. Locke afirma que “la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación”. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento. Las metas pueden tener varias funciones (Locke y Latham, 1985): como centrar la atención y la acción

estando más atentos a la tarea, movilizan la energía y el esfuerzo, aumentan la persistencia y ayuda a la elaboración de estrategias.

El autor de la teoría establece que la motivación desarrollada en un puesto de trabajo es un acto consciente, el cual requiere un nivel de esfuerzo que estará en función de las metas que se proponga alcanzar el individuo. La teoría de Locke es aplicada para gestionar los recursos humanos ya que permite concretar o definir los objetivos que se corresponden a los trabajadores y convencerles para que los acepten y desarrollen su trabajo, pero es importante que la organización adecue dichos objetivos a las características particulares de cada individuo según sus habilidades, conocimientos y actitudes.

c. Teoría de la Equidad de Stancey Adams (1963)

Según esta teoría el trabajador realiza un análisis comparativo entre las recompensas recibidas y el esfuerzo que realiza en si organización, realizando una evaluación de justicia y oportunidad entre las mismas. Cuando el colaborador se ve ante una situación de inequidad busca la equidad y si esta se ve satisfecha tendremos personal motivado a seguir adelante, de lo contrario encontraremos personal reacio a trabajar, desmotivamos, o en ocasiones aumentamos el esfuerzo para lograr lo mismo que los demás.

La teoría de Adams complementa a las teorías anteriores incluyendo la valoración de las personas respecto a la relación que establecen entre el esfuerzo que invierten

para conseguir los objetivos y las recompensas que obtienen por sus logros. La consecuencia de realizar estas comparaciones, es que las personas adquieren percepciones personales sobre la justicia e imparcialidad con que son tratados sus logros en el entorno donde desarrollan su trabajo. En la motivación laboral estas percepciones tienen una gran importancia. Cuando el individuo tenga la percepción de que el esfuerzo personal que aporta en la empresa y los resultados que obtiene son iguales que los de sus compañeros, la persona va a considerar que existe un equilibrio y se sentirá motivado. Si el trabajador llega a percibir que existe un desequilibrio entre su recompensa, se pueden desarrollar dos situaciones distintas:

Cuando sus resultados en la empresa son menores que su esfuerzo personal, le producirá una sensación de inequidad pues se sentirá sub-retribuido. En esta situación el trabajador buscara la manera de mejorar su desempeño.

Cuando sus resultados en la empresa son superiores al esfuerzo personal que aporta, el individuo puede desarrollar un sentimiento de culpa e igualmente podrá asumir conductas para establecer la equidad, incrementando sus aportaciones a la empresa o disminuyendo sus resultados. Además de alterar los esfuerzos y/o los resultados propios, los individuos pueden desarrollar otras conductas para restituir la equidad: pueden modificar los esfuerzos del referente, modificar los resultados del referente, cambiar el referente o cambiar la situación.

4.1.2. Motivación

Uno de los principales autores sobre motivación es Chiavenato, quien, en el año 2004, indica que “La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados”.

Por su parte Ferreiro y Alcazar (2007) manifiestan que “La motivación es el impulso a actuar para lograr satisfacciones”.

Stoner, J. (2007) refiere que la motivación es “el resultado de la interacción del individuo y la situación”. Sin duda las personas difieren en su impulso motivacional. Por eso, al analizar el concepto de motivación, no olvidemos que el grado de ella varía entre personas.

Según Raineri, (2006), manifiesta que “es deseable que los empleados perciban que su organización y directivos se preocupan por la satisfacción de sus necesidades y problemas, ya que así, elevarán su motivación y satisfacción hacia el trabajo”.

Espada (2002), por su parte refiere que “la motivación es un motor que llevamos en nuestro mundo emocional y que nos impulsa para conseguir nuestros anhelos, en ciertos momentos lo conseguimos por nuestros medios y en otros necesitamos la ayuda de los demás”.

Chiavenato (2000) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”.

Robbins, (1999) sustenta que “La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual”.

Sexton, (1977) hace referencia que “La Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.”

Los autores antes mencionados detallan la motivación y coinciden en que está centrada en el cumplimiento de metas personales para lo cual el comportamiento organizacional es prioritario puesto está relacionado a través de la retribución a su labor.

A. Clases de Motivación

Según lo indicado por Ferreiro y Alcazar (2007), la motivación se divide en:

Motivación Intrínseca; cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, o la acción que fuese; demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas, todo ello obedeciendo a motivos personales.

Motivación Extrínseca; cuando la conducta de la persona es regulada o estimulada a través de medios externos tales como premios o recompensas o castigos.

Por su parte Katzell y Thompson (1988) clasifican a la motivación en:

Exógenas: que se enfocan en los incentivos organizacionales, las recompensas y otras variables sociales. Estos elementos pueden ser gestionados por los directivos de las empresas.

Endógenas: tienen que ver con los procesos o variables mediadoras que pueden ser modificadas sólo indirectamente.

B. Teorías de la Motivación

A continuación, se presentan de manera sistemática las principales teorías de la motivación:

a. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1954)

Cuando hablamos de Motivación se hace difícil no relacionarla con la Teoría de Maslow, pues es quizá la teoría más conocida de la que nacen otras. En esta se identifican claramente cinco niveles distintos de necesidades, los cuales han sido dispuestos en una estructura piramidal, para aclarar el nivel o jerarquía que tienen, no sin antes aclarar que son importantes cada una de ellas, presentando las necesidades básicas, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización).

Para Maslow, “estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas”.

b. Teoría del factor dual de Herzberg, Mausner y Snyderman, (1967)

Los estudios en cuanto a motivación se centraron en el ámbito laboral. Por lo cual se realizaron encuestas para observar, el momento exacto en que las personas se sentían bien en su trabajo, ya que solían atribuir esa sensación a factores como reconocimiento, logro de objetivos, ascensos, en contraparte se sentían insatisfechos cuando los factores externos eran incluidos en su relación laboral, detallando entre ellos las condiciones laborales, las políticas de trabajo, relaciones personales, por lo que el autor

comprobó que existían factores internos y externos que modificaban la percepción de los colaboradores, por eso divide los factores en:

Factores Higiénicos: Son factores externos a la tarea. La satisfacción de este factor elimina la insatisfacción, pero no logra garantizar una adecuada motivación, que sea traducida en el logro de resultados.

Factores motivadores: Hacen referencia al trabajo en sí. Estos factores internos, más personales dirigidos al logro de objetivos personales a través del esfuerzo realizado.

c. Teoría de McClelland (1989)

La teoría de McClelland está orientada hacia tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación:

Logro: denotado por el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lo cual lleva a las personas a imponerse metas personales y laborales elevadas pero alcanzables, puesto que según manifiesta el ser humano tienen la necesidad de desarrollar actividades, para su bien personal y social.

Poder: es la necesidad de controlar e influir sobre las personas o grupos, buscando el reconocimiento de sus pares, lo cual causa motivación, al sentirse importantes esto a su vez les da prestigio y estatus ante sus compañeros. Habitualmente luchan por sus ideales.

Afiliación: está centrada en el principio de socialización y pertenencia social, ya que buscan el contacto y relaciones amistosas, trabajando siempre en sus relaciones interpersonales, les gusta ser populares dentro de su grupo y esos les brinda o genera motivación.

d. Teoría X y Teoría Y de McGregor (1966)

Mc Gregor (1966) en su teoría desarrollada, hacia la amplia difusión en la empresa.

Dispone dos teorías:

La teoría X, que se centra en los seres humanos y que según indica son motivados a través del castigo y que no les gusta involucrarse.

La teoría Y, sustenta que el ser humano está movido o motivado por el cumplimiento de objetivos, y recompensas y que tiende a asumir responsabilidades.

e. Teoría ERC de Alderfer.

Está muy relacionada con la teoría de Maslow, propone la existencia de tres motivaciones básicas:

Motivaciones de Existencia: son las que se refieren a las necesidades básicas y de seguridad y protección.

Motivación de Relación: está centrada en las relaciones sociales y el sentido de pertenencia.

Motivación de Crecimiento: está relacionada al cumplimiento de objetivos y realización personal y reconocimiento.

4.1.3. Estrategias de motivación

Dentro del campo laboral se ha podido apreciar que las personas buscan sentirse apreciadas, valoradas, reconociendo su esfuerzo, desarrollando sus habilidades y capacidades, naciendo de esta manera la necesidad de trabajar estrategias de motivación para enriquecer la satisfacción ya que las empresas buscan contar con un equipo humano comprometido, identificado y que esto garantice un alto rendimiento y productividad, lo cual no es posible si los colaboradores no están motivados.

Admin-edenblog (2014), señalan 5 estrategias de motivación laboral, en el cual se indica que es necesario planificar e identificar la motivación de los colaboradores, ya que no todos se motivan únicamente con dinero, y que este último no es eficaz en el tiempo si no está acompañado de otra serie de acciones en las cuales se basan las siguientes estrategias de motivación.

a. Reconocimiento

Esta estrategia se basa en garantizar la satisfacción de las personas tanto en el desempeño de sus funciones como en el logro de sus expectativas laborales, para lo cual es necesario:

Lo que se indica es que se debe premiar los logros de manera económica como con reconocimiento y actividades de integración.

Facilitar la promoción; se detalla que es importante reforzar en los trabajadores que su esfuerzo trae recompensas no solo económicas sino de crecimiento laboral y personal y que se pueden desempeñar en la empresa o fuera de ella.

Proponer retos, es importante mantener la expectativa en los colaboradores, teniendo en cuenta su imaginación, creatividad para que puedan superar las metas que se les proponga.

Facilitar y promover la formación constante, es importante mantener en los colaboradores el espíritu competitivo, reforzando sus capacidades y habilidades, motivando y desarrollando sus debilidades.

b. Búsqueda de la ubicación ideal

Es importante que, al momento de trabajar la motivación, tengamos en cuenta cuales son las necesidades, habilidades, competencias de cada colaborador ya

que no todos los puestos son para todas las personas, o la persona no es idónea para el puesto.

c. Asignación de responsabilidades

Cada organización se debe encargar de comunicar cuales son las metas y objetivos que desea alcanzar, puesto que cada colaborador debe tener en claro cuál es su función y los objetivos que debe cumplir.

d. Promoción de la salud laboral y la prevención de riesgos

Parte importante para gestionar la satisfacción laboral es que el colaborador se sienta motivado, de manera intrínseca, por lo que la empresa debe proveer servicios de apoyo social, salud, higiene, etc. Para que cada trabajador se sienta parte de la organización.

e. Promover la participación

Una de las principales quejas de los colaboradores es la falta de participación en la toma de decisiones, o simplemente no se sienten escuchados, por lo que se hace imprescindible realizar actividades participativas, entre los trabajadores de una organización.

4.2 Marco Conceptual

4.2.1. Proceso de Motivación

Ioana (2011) indica que es importante resaltar el hecho de que a pesar que los patrones de comportamiento cambian de acuerdo con las necesidades del individuo, valores sociales y capacidad individual, el proceso de motivación es el mismo para todas las personas.

4.2.2. Motivación

Ferreiro y Alcazar (2007) La motivación es el impulso a actuar para lograr satisfacciones.

4.2.3. Satisfacción Laboral

Palma (1999) nos dice que Satisfacción Laboral, como la actitud que el trabajador tiene hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

V. METODOLOGÍA

5.1 Variables

5.1.1 Definición conceptual

Motivación:

Ferreiro y Alcazar (2007) La motivación es el impulso a actuar para lograr satisfacciones.

Satisfacción laboral:

Palma (2006); indica que la satisfacción es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibles de desarrollo personal, beneficios laborales y remuneraciones que recibes, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de áreas.

5.1.2 Definición operacional

Cuadro N° 1

VARIABLE	Sub - dimensión	Definición de las Sub Dimensiones	INDICADORES
Motivación	Motivación intrínseca	Reconocimiento y aprecio. Oportunidades, responsabilidades y éxito en el trabajo	A-motivación Regulación Externa Regulación Introyectada Regulación Identificada

	Motivación Extrínseca	Tener un buen jefe, una vida personal satisfactoria. Tener buenas condiciones laborales, trabajo prestigioso. Conocer las normas y seguridad en el trabajo.	Motivación Intrínseca
Satisfacción Laboral		Sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades.	Condiciones Físicas y/o Materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas Administrativas Relaciones Sociales Desarrollo Personal Desempeño de Tareas Relación con la Autoridad

5.2 Metodología

Teniendo en cuenta que la investigación cualitativa “no exige la definición de hipótesis formales, pues no está orientada a probar ni a verificar, sino a construir, y no requiere explicitar lo que va a ser probado, pues frecuentemente esto no se conoce al comienzo, no quiere decir que en su curso no se verifiquen y prueben determinadas cosas, sino que estos objetivos aparecen como momentos del proceso de investigación.

5.2.1 Tipo de Estudios

El tipo de investigación que se utilizó es descriptiva- propositiva, porque se obtiene un panorama general del problema a investigar relacionándola con las variables identificadas; propositiva porque se ha elaborado una estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso que contribuya la satisfacción en los colaboradores de una institución pública de Chiclayo - 2016.

5.3 Población

La población estuvo constituida por 32 colaboradores de una institución pública de la ciudad de Chiclayo, en el año 2016.

5.4 Método de investigación

Primera etapa.

Diagnóstico: Se realizó el diagnóstico a través de la recolección de información proporcionada por la observación, y aplicación de cuestionarios a los colaboradores que permitieron el conocimiento contextual y acercamiento a la problemática.

Segunda Etapa.

Programación: Se realizó la búsqueda de fuentes teóricas que puedan sustentar posibles soluciones a la problemática identificada y al diseño de la estrategia “taller” como una alternativa de solución.

Tercera Etapa

Conclusiones y propuesta: Se procedió a diseñar una estrategia que permita mejorar la dinámica del proceso de motivación que contribuya en la satisfacción de los colaboradores de una institución pública de Chiclayo - 2016.

5.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Observación cualitativa: Bautista L. (2009) indica que también se llama observación de campo, observación directa u observación no participe sus propósitos son explorar ambientes, describir comunidades, comprender ambientes, identificar problemas y general hipótesis en la observación cualitativa.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron:

Escala de Motivación Laboral.

Nombre	: Escala de Motivación Laboral (R-MAWS)
Autor	: Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni
Año	: 2010
Adaptada	: al español por Gagné, Et. al. (2012).
Dirigida a	: trabajadores que se encuentren laborando en diferentes posiciones

y en entidades de distintas condiciones y rubros; pueden ser, de acuerdo a los estudios de sustento, públicas o privadas; también brindar servicios o generar productos, entre otras de sus características.

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

A-motivación: Hace referencia a la ausencia de motivación hacia una actividad o tarea.

Regulación Externa: Se refiere a realizar una actividad realizada con el objetivo de recibir una recompensa o evitar un castigo.

Regulación Introyectada: Hace referencia a comprometerse a realizar una acción para evadir sentimientos de culpa por no cumplir con lo requerido por otros.

Regulación Identificada: Se refiere a realizar una actividad porque la persona se identifica con su valor o significado y porque la considera importante.

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

Confiabilidad:

En cuanto a los análisis de confiabilidad, todas las sub escalas del instrumento presentan un índice de confiabilidad (alfa de cronbach) superior a .70, por lo que los datos pueden considerarse confiables (Gagné et al., 2010).

Validez:

Se examinó la validez, encontraron que $P < 0.05$, por lo que se considera válido (Gagné et al., 2010).

Escala de “Satisfacción Laboral CL- SPC (1999)

Ficha técnica:

Nombre de la Escala	: Satisfacción Laboral SL – SPC
Autora	: Palma, S. (1999)
Año	: 1999
Procedencia	: Lima – Perú
Baremación	: López, E. (2011)
Administración	: Individual o Colectiva
Número de ítems	: 36 ítems
Duración	: 15 a 20 minutos aproximadamente

B.2. Validez

Se determinó la validez del instrumento, haciendo uso del método de contrastación de hipótesis t students con los puntajes (ordenados de mayor a menor y considerando los más altos contra los más bajos) del cuestionario de Satisfacción Laboral SL – SPC con sus factores correspondientes, obteniendo como resultado que la prueba es válida a un nivel de significancia de 0.01 ($p < 0.01$).

B.3. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de la prueba, se usó el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach (mediante el método de las varianzas de los ítems), obteniéndose un índice general de 0.71 y también por áreas de Satisfacción laboral lo que evidencia que el instrumento es confiable, como se muestra a continuación:

5.6 Métodos de Análisis de datos

La presente investigación se trabajó bajo las normas y calificaciones de la estadística, obtenidos mediante el estadístico SPSS, en base a la escala de medición de cada una de las variables y a las hipótesis anteriormente planteadas, Posteriormente se continuará con la elaboración de tablas y gráficos para la presentación de los resultados encontrado.

Luego de la aplicación y corrección de los instrumentos se analizaran los resultados para evaluar la normalidad de los mismo, y según el resultado se trabajará con el estadístico más apropiado, que permite medir la relación entre las variables cuantitativas, Posteriormente se ordenará la información con la finalidad de elaborar cuadros y gráficos estadísticos, a fin de que estos sean analizados sus niveles (en porcentajes); la prueba de utilizada servirá para contrastar las hipótesis formuladas, ósea si $P < 0.05$ o $P < 0.01$ se acepta la hipótesis de investigación, pero si $P > 0.05$ se rechaza la hipótesis de Investigación. Luego con estos resultados obtenidos, se

realizará la discusión de resultados comparando con los antecedentes, con el sustento teórico y literatura.

Para el desarrollo exitoso de la investigación se solicitó el consentimiento al gerente de una institución pública de la ciudad de Chiclayo. Además, se brindó a los participantes la información necesaria, así como el objetivo de la investigación y se les entregó un consentimiento informado a cada uno de los colaboradores, el cual fue firmado y dio pase a la aplicación de los instrumentos.

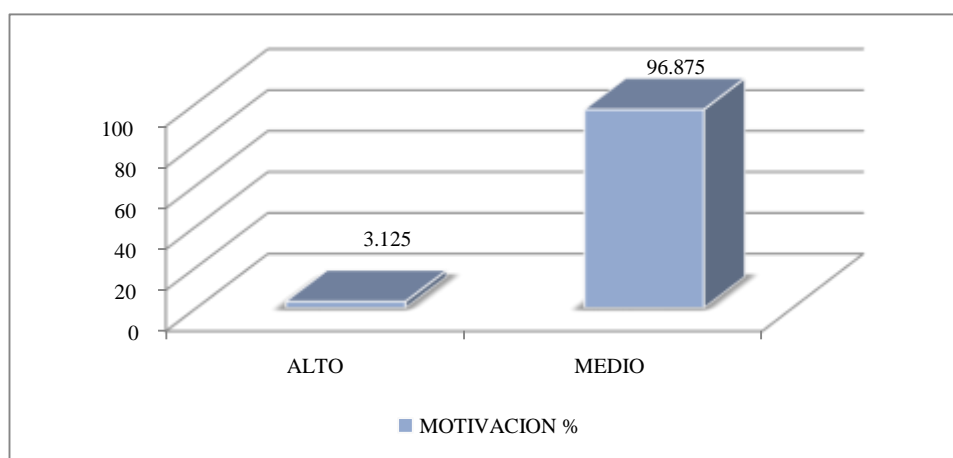
Así mismo, los resultados de los participantes son confidenciales y se guarda en reserva.

VI. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1. Descripción

Tabla 1: Nivel de motivación actual de los colaboradores de una institución pública en Chiclayo – 2016

	N	%
Motivación alta	1	3.12
Moderada motivación	31	96.9
Total	32	100

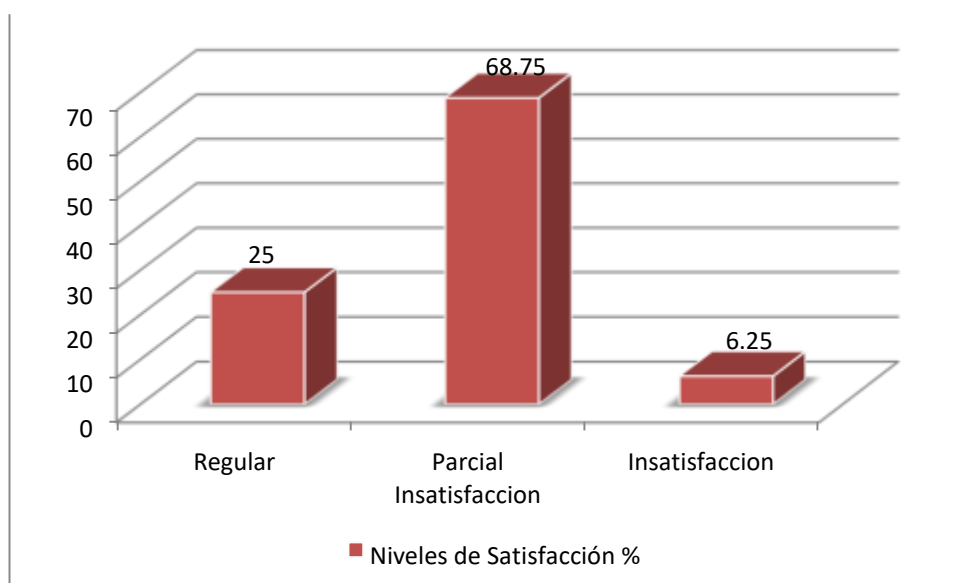


En la tabla 1, observamos que el 96.9% de los colaboradores de una institución pública de Chiclayo, presenta moderada motivación, y el 3.12% motivación alta.

Tabla 2: Nivel de satisfacción actual de los colaboradores de una institución pública en Chiclayo - 2016.

Niveles de Satisfacción

	N	%
Regular	8	25
Parcial Insatisfacción	22	68.75
Insatisfacción	2	6.25
Total	32	100



En la tabla 2, observamos que el 25% de los colaboradores de una institución pública de Chiclayo, presentan regular satisfacción, mientras que el 68.75% presenta parcial insatisfacción, y el 6.25% insatisfacción laboral.

Tabla 3: Relación entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública en Chiclayo - 2016.

	SATISFACCIÓN	
	R	P
MOTIVACIÓN	.379*	.000

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa una relación positiva significativa entre motivación y satisfacción laboral.

6.2 Discusión

Al aplicar un cuestionario a un grupo total de 32 colaboradores de una institución pública de Chiclayo, permitieron identificar que el 96.9% de los colaboradores presenta moderada motivación, y el 3.12% motivación alta. Resultados que se traduce en que los colaboradores no encuentran motivación en su sede laboral resultado que se asemeja a lo encontrado por Robina (2002). Encontró disfunciones en el sistema de incentivación de los empleados. Asimismo, Patiño, I. (2000) en su estudio concluyó que uno de los factores más importante es la retribución económica, ya que los resultados de esta investigación mostraron que tiene más valor el desarrollo humano. Por lo que se debería trabajar según las diferentes aristas de la motivación, para mantener esta dinámica y pueda ser constante en la población objeto de estudio.

En cuanto al cuestionario de satisfacción laboral, aplicada a los mismos colaboradores se identificó que el 25% presentan regular satisfacción, mientras que el 68.75% presenta parcial insatisfacción, y el 6.25% insatisfacción laboral. Resultado que se iguala a lo encontrado por Hernández, M. (2003); en su investigación encontró que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel regular. Los resultados observados indican que los colaboradores no se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo, hecho que puede ocasionar pérdidas para la empresa y desgaste para los colaboradores.

Como resultado de la tabulación para conocer si existe relación entre las variables estudiadas se encontró una relación positiva significativa entre motivación y satisfacción laboral. Este proceso se realizó para poder enfocar la estrategia teniendo en cuenta la relación que presentan las variables en el contexto estudiado. Con el resultado obtenido se puede demostrar que si trabajamos la variable motivación podremos mejorar la satisfacción de los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Chiclayo tal como lo indica Cañola A. y Pizarro S. (2009) en su trabajo de investigación concluyó que los colaboradores presentaban motivación media. Asimismo, García v. Maira (2002), en su estudio como resultado obtuvieron que no impulsan políticas empresariales de satisfacción para con sus empleados, lo que no los motiva al momento de laborar dentro de sus funciones, en la cual se recomendó que la empresa busque medios que mejoren su nivel de desarrollo laboral.

Por su parte Cruz T. en su trabajo de investigación obtuvieron como resultados concluyeron que los mecanismos de bienestar laboral están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización y actualización de potencialidades de los trabajadores, tales como adquisición de conocimientos novedosos, aplicación práctica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas. Finalmente podemos deducir que si aplicamos una estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso vamos a contribuir en la mejora de la satisfacción de los colaboradores de una entidad pública de Chiclayo.

7.3. Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública

DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN

Concepto de motivación

Chiavenato (2000), la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según el autor para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

Importancia del programa

El manejo de la motivación, como herramienta para contribuir en la satisfacción de los colaboradores, hoy en día no solo es tarea de las instituciones privadas, ya que las instituciones públicas deben actualizarse con herramientas modernas que incentiven y motiven al personal, siendo estos el activo más importante de la organización.

Por lo antes mencionado la estrategia de motivación es gran importancia, ya que se trabajará con metodología acorde a las necesidades de los colaboradores, buscando en todo momento la motivación y así mejorar la satisfacción del personal.

Beneficios

Con la aplicación de un programa de motivación para el personal de una institución pública, los beneficios son los siguientes:

La estrategia mantendrá a los colaboradores motivados y satisfechos.

La motivación ayuda en el comportamiento humano mejorando las relaciones entre colaboradores.

Objetivo

Mejorar en la satisfacción de los colaboradores a través de una estrategia de motivación.

Programa de motivación.

La estrategia de motivación que a continuación se presenta contiene una serie de aspectos que ayudarán en la aplicación, la cual será de beneficio para el desarrollo de las funciones que ejecutan los colaboradores.

Etapas que se deben cumplir para la aplicación de una estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso que contribuya en la satisfacción del personal:

1. Presentación de la estrategia de motivación.
2. Resolución de aprobación y ejecución.
3. Creación del comité encargado de organizar y dirigir las actividades.

4. Solicitar las herramientas necesarias para la ejecución, de acuerdo a los objetivos y metas.
5. Implementación y ejecución del programa
6. Evaluación de la estrategia

Ámbito de aplicación

La motivación es un tema que en términos de alcance abarca a todos los colaboradores de la de una institución pública de Chiclayo, siendo el propósito, la integración de los esfuerzos de las diferentes áreas funcionales, respetando sus ámbitos de competencia.

Caracterización del plan

Según las pruebas aplicadas encontramos lo siguiente:

Identificación de necesidades

- Desconocimiento de objetivos organizacionales.
- Deficiente coordinación.
- Deficiente autocontrol y confianza en sí mismos.
- Los canales de comunicación no son utilizados adecuadamente.
- Se muestra la presencia de rumores, chismes que generan malos entendidos.
- El trabajo en equipo solo se evidencia en algunos momentos.
- El personal no siente que son recompensados.
- Falta de liderazgo transformador.
- Poca tolerancia ante las frustraciones.

- Insatisfacción laboral.
- Descontento en las remuneraciones.
- Insuficiente capacitación al personal.
- Motivación moderada a baja.

Priorización de necesidades

- Trabajar en la motivación.
- Mejorar la comunicación.
- Fortalecer la inteligencia emocional.
- Organizar las actividades dentro de la organización buscando cohesión y trabajo en equipo.
- Reconocer el logro de objetivos y el desempeño laboral.

Definición de actividades

- Según la identificación de necesidades se han planteado las ocho actividades, con las que deseamos lograr satisfacción laboral a través de la estrategia de motivación, los colaboradores, y mejores resultados para la organización, las actividades son las siguientes:
- Taller de capacitación “Integrando a mi red”
- ¡Todos tus intentos son un éxito! Unas veces ganas y otras aprendes.
- Fomentando la comunicación asertiva en mi trabajo - Campaña yo se cuidar mi cuerpo.
- Promoviendo un ambiente familiar saludable.
- Cultura flexible ganadora

- Redituando mi zona de confort
- El Cuerpo Habla Y Las Ideas Fluyen

I. MATRIZ DE PROGRAMACION DE ACTIVIDADES Y TAREAS

ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN QUE CONTRIBUYA A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, EN EL AÑO 2016			
Objetivo específico	Actividad	¿Por qué?	¿Para qué?
1. Dar a conocer los objetivos de la organización a los colaboradores.	Taller de capacitación “Integrando a mi red”	Es fundamental tener personal identificado con la filosofía y las estrategias que la organización desea implementar en su ámbito de incumbencia.	A través de la identidad las actitudes y comportamientos asumidos por los empleados facilitarían el logro de objetivos, además, los esfuerzos por implementar cambios en los procesos de trabajo.
2. Lograr en los colaboradores Identificación psicológica, involucramiento y enlace emocional, de estos con la organización.	¡Todos tus intentos son un éxito! Unas veces ganas y otras aprendes.	Trabajar la motivación es básico puesto que logra que los colaboradores se involucren y comprometan.	Es importante reflexionar sobre las distintas maneras de impulsar a los colaboradores y darles importancia a sus esfuerzos, entre más confianza y reconocimiento se le proporcione, los trabajadores se involucrarán y se sentirán comprometidos por responder eficientemente en las tareas encomendadas.
3. Mantener una comunicación asertiva horizontal y permanente.	Fomentando la comunicación asertiva en mi trabajo	La comunicación es importante en todo momento mucho más en el ámbito laboral, pues es la base de la interacción.	Entre más directa y oportuna sea el contacto que se tenga con los colaboradores, favorecerá la eliminación de rumores que provocan inestabilidad en el desempeño laboral.

<p>4. Brindar espacios culturales que contribuyan a la formación integral y la sensibilidad con el Entorno físico, familiar y social.</p>	<p>4.1. Campaña yo se cuidar mi cuerpo. 4.2. Promoviendo un ambiente familiar saludable.</p>	<p>Son acciones que favorecen la calidad de vida personal y familiar.</p>	<p>Logrando el beneficio del trabajador en el desarrollo de su vida personal para rendir mejor en sus puestos de trabajo.</p>
<p>5. Socializar la cultura organizacional para que los colaboradores puedan ser parte de ella.</p>	<p>Cultura flexible ganadora</p>	<p>La cultura flexible ganadora se corresponde con organizaciones, que buscan que sus colaboradores valoren las relaciones humanas.</p>	<p>Para crear conciencia de pertenecer al equipo, todos sienten que pueden participar, opinar, generar ideas. Hay énfasis en el concepto de responsabilidad y existe un pensamiento positivo.</p>
<p>6. Mejorar las condiciones laborales reestructurando las áreas físicas.</p>	<p>Redituando mi zona de confort</p>	<p>Señalar las medidas correctivas identificando los tipos de riesgo de seguridad y salud ocupacional.</p>	<p>Lograr actitudes y conductas que disminuyan el riesgo del trabajador de la salud de adquirir infecciones en el medio laboral.</p>
<p>7. Promover y desarrollar programas deportivos y recreativos que permitan la integración, la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida</p>	<p>El Cuerpo Habla Y Las Ideas Fluyen</p>	<p>Permitirá motivar al trabajador y reducir niveles de estrés laboral.</p>	<p>Fomentar y estimular las relaciones interpersonales dentro del grupo, así como desarrollar la capacidad de trabajo en equipo mediante la planificación y ejecución de los retos que se plantean.</p>

ACTIVIDAD	OBJETIVO	META	TAREAS	PRESUPUESTO	
1. Programa de inducción, socialización y desempeño “Integrando mi red”	La inducción y reinducción: es el proceso de RRHH que se ocupa de introducir a los empleados en la organización, en los cometidos de su puesto y presentar a las personas con las que trabajarán.	De acuerdo al ingreso y/o rotación del personal	<input type="checkbox"/> Realizar la inducción a los trabajadores nuevos, destacados, o promovidos de cargo.	material de oficina	50.00
	Socialización: es el proceso que sirve para ofrecer información sobre las normas (Reglamento Interno) y la cultura de la organización (misión, visión, valores, actividades, costumbres, objetivos, etc.)	Semestral	<input type="checkbox"/> Realizar reuniones técnicas de socialización de planes operativos anuales, objetivos y metas.	material de oficina	100.00
	Evaluación de desempeño.	Trimestral	<input type="checkbox"/> Realizar evaluación trimestral de cumplimiento de objetivos y metas.	material de oficina	100.00

2. ¿Todos tus intentos son un éxito! Unas veces ganas y otras aprendes.	Establecer un sistema de motivación e incentivos que cubran las expectativas reales de los colaboradores, teniendo en cuenta que aunque no tenga recursos monetarios o materiales suficientes para estar dando recompensas por su desempeño en el trabajo, se deben crear hábitos institucionales en los que diariamente se valore el esfuerzo del trabajador y sobre todo se humanice el trato en la relación laboral.	12 reconocimientos.	<input type="checkbox"/> Reconocer la puntual, respeto, responsabilidad, compañerismo.	cartulina hilo - impresiones - pines - movilidad	50.00
		anual	<input type="checkbox"/> Taller de inteligencia emocional	material de oficina	100.00
		anual	<input type="checkbox"/> Taller de control de las emociones	material de oficina	100.00
		trimestral	<input type="checkbox"/> Taller de habilidades sociales	material de oficina	400.00
		semestral	<input type="checkbox"/> Resolución de reconocimiento, agradecimiento y felicitación, al desempeño laboral.	material de oficina - movilidad - impresiones	50.00
		10 anuales	<input type="checkbox"/> Celebración de fechas conmemorativas e institucionalizadas.	presente - torta - refrigerio	4000.00
3. Fomentando la comunicación asertiva en mi trabajo	Comunicar los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de las	secuencial	<input type="checkbox"/> Abrazos gratis		0.00
		24 al año	<input type="checkbox"/> Periódicos murales informativos	material de oficina	100.00

	actividades de la empresa: Aproveche las "Tic" para facilitar los procesos, pero no haga mal uso de ellas (recuerde, entre más personal sea la comunicación, se logrará interpretar la respuesta que proporcionen los receptores).	Lunes de expresión	<input type="checkbox"/> Al aire: expresa lo que sientes		0.00
		Depende	<input type="checkbox"/> Aprovechando el uso de las TIC		0.00
		Semestral	<input type="checkbox"/> El Cuerpo Habla Y Las Ideas Fluyen	refrigerio - alquiler de local - material necesario	2000.00
4.1. Campaña yo se cuidar mi cuerpo.	Promoción de la salud integral y prevención de enfermedades, tales como adicciones a sustancias tóxicas, enfermedades de alto riesgo producidas por hábitos alimenticios, sedentarismo, etc., promoviendo el desarrollo familiar.	Anual	<input type="checkbox"/> Campaña de atención integral de salud y despistaje de enfermedades, transmisibles y no transmisibles, dirigida a los colaboradores y sus familias.	material de oficina	50.00
4.2. Promoviendo un ambiente familiar saludable.		anual	Logro de metas familiares vinculadas al ciclo de la familia tales como:		0.00

			<input type="checkbox"/> Conociendo el espacio de mi papi.		
		anual	<input type="checkbox"/> Programa de aprendizaje para las relaciones intrafamiliares sanas, gestión del presupuesto familiar y otros.		
		Informar los convenios existentes con instituciones de educación superior	<input type="checkbox"/> La educación de los hijos	refrigerio - alquiler de local - material necesario	2000.00
5. Cultura flexible ganadora	Responsabilidad, pensamiento positivo y valoración de las relaciones humanas.	1 plan anual	Teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Generación y género (valores, metas, expectativas, comportamientos). • Etapas del ciclo vital. 	Copias	0.00
6. Reditar mi zona de confort	Todo puesto de trabajo debe tener claramente definidos su estándar ergonómico.	1 plan de reestructuración	<input type="checkbox"/> Mejoramiento del área física.		0.00

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES

Se logró elaborar la estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso que contribuya con la satisfacción en los colaboradores de una institución pública de Chiclayo.

Se logró caracterizar epistemológicamente el proceso de motivación y su dinámica, donde se aprecia que es de suma importancia en el ámbito laboral, medir, evaluar y trabajar este tema, si deseamos obtener resultados favorables para la organización con colaboradores comprometidos con la misma.

Se elaboraron las tendencias históricas del proceso de motivación y su dinámica, en la cual se han evidenciado propuestas favorables para el desarrollo a través de los años, pero es indispensables seguir una línea de estudio, en el tema.

Se realizó el diagnosticar el estado actual de la dinámica del proceso motivacional en una institución pública. Donde se encontró que los colaboradores presentaron moderada motivación, el 68.75% de los colaboradores de una institución pública de Chiclayo, presentan regular satisfacción, mientras que el 6.25% presenta insatisfacción laboral, asimismo se halló que existe una relación positiva significativa entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública de Chiclayo, por lo que si se aplica una estrategia de motivación se va a contribuir en mejorar la satisfacción laboral.

8.2. RECOMENDACIONES

No solo crear, implementar y reestructurar programas de motivación dentro de la empresa, también llevarlos a cabo de manera adecuada.

Trabajar en la elaboración y creación de incentivos acordes al trabajo realizado de los colaboradores.

Continuar líneas de investigación similares.

Basar los bonos bajo los criterios de la ley SERVIR.

Capacitar el personal encargado del desarrollo de estas variables para que se lleve a la práctica en su totalidad la meritocracia.

IX. MATERIALES DE REFERENCIA

9.1 Referencias Bibliográfica

Alfaro (2012), Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, Tesis publicada, Pontificia Universidad Católica del Perú, Tesis Para Obtener El Grado De Magister En Administración Estratégica De Empresa

Bautista L. 2009, Técnicas de recolección de datos. Extraído de <http://datacollection-and-reports.blogspot.pe/2009/05/la-observacion.html>

Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Artículo publicado junio de 2002. Universidad de Granada – España. Disponible en: <http://bit.ly/mv6416>

Chiang, M. y Salazar, M. (2004) Adaptación y ampliación de un instrumento de clima y satisfacción laboral en instituciones públicas en trabajadores de instituciones del sector público. España, disponible en: <http://bit.ly/Aww9vv>

Ferreiro, P. y Alcazar, M, (2013), Gobierno de personas en la empresa. Editorial Ariel

González Rey, Fernando Luis. Investigación cualitativa en psicología Rumbos y Desafíos. International Thompson Editores SA. 2000. P. 49.

Maslow, A. H. "Motivación y personalidad", Sagitario 1954

Herzberg, F, Mausner, B Y Snyderman, B.: "The motivation to work", John Wiley, Nueva York, 1967

Leidecker, Joel K. Y Hall, James J.: "Motivación: buena teoría, pobre aplicación" en A. Dale Timpe Plaza y Janes, Barcelona 1989.

Yovera, P y Zambrano, K (2010). Relación entre Satisfacción Laboral y satisfacción marital en los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de Pomalca en la ciudad de Chiclayo. Tesis Publicada. Universidad Señor de Sipan. Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología.

McClellan, D.C.: "Estudio de la motivación Humana", Madrid Narcea 1989.

Mcgregor, Douglas, "The human side of Enterprise" en <> MIT Press, Cambridge, 1966

Grensing, Ling: "Motivar sin dinero: Mas fácil de lo que parece", en A. Dale Timpe, Plaza y Janes. Barcelona 1989.

Vroom, V: "Work and Motivation" John Wiley and Sons, Nueva York, 1964

Porter, Lyman W y Lawler, Eduard E: "Managerial Attitudes and Perfomance"

Richard D. Irwin, Homewood, 1968.

Chiavenato, I. (2001), Administración de recursos humanos McGraw-hill/
Interamericana Editores, S.A. de C.V. Editorial Mexicana

Chiavenato, I. (2009), Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Éxito en
las Organizaciones. McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. Editorial
Mexicana, Reg, Num. 736.

Stephan R., Timothy A. Judge, (2013), Comportamiento Organizacional Décimo
Quinta Edición, Guillermo Rodríguez Chávez, Editorial Pearson

James S.A.F. Stoner y otros, Motivación, 6ta. Edición, 1996, Pag. 183

Rodríguez Porras, José María: “El factor humano en la empresa”, Ediciones
Deusto, Bilbao 2000

Admin-edenblog (2014) Motivación en la oficina. Gestión del tiempo Aprender a
planificar. Disponible en: <http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-aguaeden/las-5-tecnicas-mas-efectivas-de-motivacion-laboral/>

Anexos

Anexo 1: ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

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

Las opciones de respuesta son las siguientes:

A: Totalmente de Acuerdo

B: De Acuerdo

C: Levemente de Acuerdo

D: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo

E: Levemente en Desacuerdo

F: En Desacuerdo

G: Totalmente en Desacuerdo

	A	B	C	D	E	F	G
¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL?							
1. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
2. Porque me divierto haciendo mi trabajo.							

3. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.								
4. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.								
5. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).								
6. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo								
7. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).								
8. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.								
9. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.								
¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO?								
10. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.								
11. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.								
12. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.								
13. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido								
14. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo								
15. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo								
16. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí								
17. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.								
18. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.								
19. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).								

Anexo 2: CUESTONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Edad: _____ Sexo: F () M ()
Área a la que pertenece: _____ Puesto que ocupa: _____
Tiempo de servicio: _____ Tipo de Contrato: _____
Empresa: _____ Grado de Instrucción: _____
Profesión: _____ Fecha: _____

- A continuación, verás algunas afirmaciones sobre cómo piensas, actúas o sientes respecto a las características relacionadas con tu actividad laboral.
- Lee con atención y cuidado cada una de ellas.
- En cada frase, señala con una equis (**X**) la columna que mejor indica tu respuesta en cada frase:

TA: Totalmente de acuerdo.

DA: De acuerdo.

I: Indeciso.

ED: En desacuerdo.

TED: Totalmente en desacuerdo.

- Por favor, **CONTESTA A TODAS LAS FRASES.**
- No emplees demasiado tiempo en cada frase.
- Ten en cuenta que **no hay respuestas BUENAS ni MALAS.**
- **GRACIAS.**

N°	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					

7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					

21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con m i(s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					