

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



Tesis

La motivación laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Presentado por:

Bach. Liz Victoria MORALES LEZAMITA

Bach. Hídalía Rosana RIMAC PINEDA

Asesor:

Dr. Walter Stalin GIL QUEVEDO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
SOCIOLOGÍA

Huacho – Perú

2017

TITULO:

La motivación laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo
Asesor

M(o) Guillermo Ramírez La Rosa
Presidente de Jurado de Tesis

M (o). Moisés Luis Cornelio Vicuña
Secretario de Jurado de Tesis

Lic. Basilio Suarez Guzmán
Vocal de Jurado de Tesis

DEDICATORIA

A Dios: Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos

A mis padres: por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional e incansable apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Liz Victoria Morales Lezamita

A dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi familia especialmente por apoyarme siempre

Hidalia Rosana Rímac Pineda

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	V
Índice General.....	VI
Índice Tablas Y Figuras.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
Introducción.....	1
Capítulo I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2 Formulación del Problema.....	6
1.2.1 Problema General.....	6
1.2.2 Problemas Específicos.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
Capítulo II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2 Bases teóricas.....	14
2.2.1 Motivación laboral.....	14
2.2.2 Satisfacción laboral.....	26
2.3 Definiciones conceptuales.....	36
2.4 Formulación de las hipótesis.....	37
2.4.1 Hipótesis general.....	37
2.4.2 Hipótesis específicas.....	37

Capítulo III.....	38
METODOLOGÍA	38
3.1 Diseño Metodológico.....	38
3.1.1 Tipo	38
3.1.2 Enfoque	38
3.2 Población y muestra.....	38
3.3 Operacionalización de variables e indicadores	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.4.1 Técnica a emplear	41
3.4.2 Descripción del instrumento	41
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	41
Capítulo IV.....	42
RESULTADOS	42
4.1 Análisis Descriptivo.....	42
4.1.1. De la variable Motivación laboral.....	42
4.1.2 De la variable Satisfacción laboral	45
4.2 Análisis Inferencial	50
4.2.1. Contrastación de las Hipótesis.....	51
Capítulo V	57
DISCUSION, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES	57
5.1 Discusión.....	57
5.2 Conclusiones	59
5.3 Recomendaciones	59
Capítulo VI.....	60
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	60

5.1 Fuentes bibliográficas	60
5.2 Fuentes electrónicas	62
ANEXOS:	64
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	64
02 CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	67

INDICE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 1 Motivación Laboral.....	42
Tabla N° 2 Factores De Motivación.....	43
Tabla N° 3 Factores Higiénicos.....	44
Tabla N° 4 Satisfacción Laboral.....	45
Tabla N° 5 Naturaleza De Trabajo.....	46
Tabla N° 6 Salario.....	47
Tabla N° 7 Oportunidad De Desarrollo.....	48
Tabla N° 8 Relaciones Con Los Colegas.....	49
Tabla N° 9 Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov....	48
Tabla N° 10 Relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.....	49
Tabla N° 11 Relación entre los factores de motivación y la satisfacción laboral....	53
Tabla N° 12 Relación entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral.....	55
Figura 1. Nivel alcanzado en la motivación laboral.....	42
Figura 2. Factores de motivación.....	43
Figura 3. Factores higiénicos.....	44
Figura 4. Nivel alcanzado en la satisfacción laboral.....	45
Figura 5. Nivel alcanzado en la naturaleza del trabajo.....	46
Figura 6. Nivel alcanzado en el salario.....	47
Figura 7. Nivel alcanzado en la oportunidad de desarrollo.....	48
Figura 8. Nivel alcanzado en las relaciones con los colegas.....	49
Figura 9. La motivación laboral y la satisfacción laboral.....	52
Figura 10. Los factores de motivación y la satisfacción laboral.....	54
Figura 11. Los factores higiénicos y la satisfacción laboral.....	56

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera la motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. **Método:** La población está conformada por 567 miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión entre CAS (Contratación Administrativa de Servicios), contratados y nombrados. Para el cálculo de la muestra se usa la fórmula estadística para poblaciones finitas. **Resultados:** La motivación laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. **Conclusión:** los resultados obtenidos demuestran que existen una relación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.615, representando una correlación positiva.

Palabras claves: Motivación laboral, Satisfacción laboral y socialización.

ABSTRACT

Objective: To establish how labor motivation is related to the job satisfaction of the administrative staff of the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2017.

Method: The population is composed of 567 members of the administrative staff of the José Faustino Sánchez Carrión National University between CAS (Administrative Services Contracting), hired and appointed. For the calculation of the sample, the statistical formula for finite populations is used. **Results:** Job motivation significantly influences the job satisfaction of the administrative staff of the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2017. **Conclusion:** the results show that there is a significant relationship between work motivation and job satisfaction of administrative staff of the University National José Faustino Sánchez Carrión, 2017, due to the Spearman correlation that returns a value of 0.615, representing a positive correlation.

Keywords: Work motivation, job satisfaction and socialization.

INTRODUCCIÓN

La tesis denominada La motivación laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. Tiene como objetivo general, Establecer de qué manera la motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

La motivación laboral: son los que ocasionan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y el compromiso con el trabajo que realizan en la organización para el desarrollo eficaz de sus actividades. (Daft & Marcic, 2010). Es por ello que fue necesario tocar esta variable, puesto que si el personal administrativo de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión está motivado podría realizar sus labores de forma más eficaz.

La satisfacción laboral: es una sensación positiva sobre el trabajo propio que desarrolla el empleado, persona con satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Por consiguiente esta variable presenta las siguientes dimensiones: Naturaleza del trabajo, Salario, Oportunidades de desarrollo, Relaciones con los colegas

Para mayor precisión y comprensión de la investigación, lo desarrollaremos en 6 capítulos: CAPÍTULO 1. Denominado “Planteamiento del Problema”, considerando la descripción del problema, la formulación del problema (general y específicos) y objetivos (general y específicos); CAPITULO 2. Denominado “Marco Teórico”, considerando los

Antecedentes de la Investigación, Bases teóricas (Motivación laboral y Satisfacción laboral), Definiciones conceptuales, Formulación de las hipótesis(Hipótesis general y Hipótesis específicas); CAPITULO 3. “Metodología”, en el que se considera el Diseño Metodológico (Tipo y Enfoque), Población y muestra, Operacionalización de variables e indicadores, Técnicas e instrumentos de recolección de datos (Técnica a emplear y Descripción del instrumento), Técnicas para el procesamiento de la información; CAPITULO 4. “Resultados”, considerando el Análisis Descriptivo (De la variable Motivación laboral y De la variable Satisfacción laboral), Análisis Inferencial (Contrastación de las Hipótesis); CAPITULO 5. Dividido en Discusión, Conclusiones y recomendaciones; CAPITULO 6. Denominado “Fuentes De Información”, considerando las Fuentes bibliográficas y Fuentes electrónicas.

Por ello la presente investigación es muy importante ya que se debe conocer el nivel de motivación laboral del personal administrativo de la universidad debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; asimismo es necesario identificar el nivel de su satisfacción laboral por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión es una Institución Pública, con una cultura de mejora continua, basada en principios y valores, formadora de profesionales líderes, gestores del conocimiento científico, tecnológico y humanístico, a través de la investigación, proyección social y extensión universitaria, con responsabilidad social comprometida con el desarrollo del país. Siendo así sus funciones generales el formar humanistas, científicos y profesionales del más alto nivel y de acuerdo con las necesidades priorizadas de la Región Lima y el país, desarrollando los valores éticos y cívicos, las actitudes de responsabilidad y solidaridad y el conocimiento de la realidad regional y nacional, así como la necesidad de la integración nacional latinoamericana y universal; organizar y conducir la investigación como función obligatoria; promover y ejecutar acciones de proyección social y extensión universitaria con participación de docentes, alumnos y personal administrativo, que contribuyan a la difusión de la cultura, educación y recreación y otros. La universidad cuenta con varias oficinas enfocadas a la atención de los usuarios, siendo estos los docentes, alumnos de pregrado y posgrado, y el público en general; dichas oficinas son la Oficina de Recursos Humanos, la Oficina de Bienestar Universitario, la Oficina de Registros y Asuntos Académicos, Biblioteca Central,

Centro Pre Universitario, Escuela de Posgrado, Oficina de Tramite Documentario, Unidad de Grados y Títulos, la Oficina de Admisión.

En la actualidad una de los mayores inconvenientes a los cuales se enfrentan constantemente las universidades en relación con sus trabajadores administrativos se refiere a la motivación y satisfacción laboral. Las universidades actuales están pendientes de los constantes cambios económicos, sociales y sobre todo tecnológicos, y se hace de suma importancia para la universidad contar con un adecuado proceso de adaptación ya que solo así se obtendrán las diferentes metas y objetivos propuestos, para esto se hace indispensable el contar con trabajadores que se sientan motivados y satisfechos con su trabajo y con la organización, ya que con ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. Uno de los principales cambios ocurridos en los diferentes estudios de eficacia y eficiencia de las organizaciones que surgen de la Teoría de las organizaciones, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores convirtiendo así al comportamiento organizacional un elemento fundamental como medio para mejorar las relaciones que existen entre la organización y los trabajadores, es por esto que los gerentes o directivos se deben preocupar por crear un ambiente laboral donde todos los trabajadores se sientan motivadas para que así trabajen más eficientemente y a su vez sean más productivos en alcanzar los objetivos, y otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

Se observa dentro de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que algunos miembros de su personal administrativo no se sienten motivados para realizar sus funciones eficientemente y esto se debe a una serie de factores, los cuales son por ejemplo que el personal administrativo no siente que se les reconoce sus logros o sus esfuerzos que

realizan dentro de la universidad al momento de realizar sus actividades laborales; así mismo algunos trabajadores se sienten fatigados por el trabajo que realizan ya que sienten que se les acumula de muchas responsabilidades laborales sin sentir algún avance o crecimiento laboral (como son ascensos, mayores remuneraciones, etc.); por otro lado no se sienten cómodos por las constantes supervisiones que se les realiza al trabajo que desarrollan en la universidad como también no se sienten cómodos con las personas que realizan dichas supervisiones ya que muchas veces se sienten incómodos; otros problemas que surgen en la universidad que están ocasionan que el personal administrativo no se sientan motivados al trabajar es porque en algunos casos no se cuenta con las condiciones laborales adecuadas (como son la infraestructura, los espacios de trabajo, los materiales de trabajo, etc.); además vale resaltar que las relaciones interpersonales que manejan algunos miembros del personal administrativo no son de los más adecuados generando así un ambiente tenso de trabajo.

Así mismo se observa otros problemas similares que afecta directamente a la satisfacción laboral que presenta el personal administrativo, como son por ejemplo que algunas de las actividades que desarrollan dentro de la universidad no son parte de sus funciones sin embargo se ven en la obligación de realizarlas por diferentes motivos; por otro lado sienten que los procedimientos que deben de seguir para realizar algunas de sus actividades laborales no son las más adecuadas ya que les demanda mayor trabajo y mayor tiempo; así mismo se ha podido observar que algunos de los miembros del personal administrativo de la universidad no se sienten satisfechos por las remuneraciones o incentivos que les otorga la universidad por sus funciones que realizan ya que sienten que se les está menospreciando con tener, en algunos casos, unos sueldos muy bajos, además de que la universidad no se preocupe por su desarrollo laboral ya que en muchos casos no invierten como debería ser en capacitaciones para el personal administrativo.

Al reconocer estos problemas se hace indispensable para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, el tratar de darles solución de manera inmediata ya que al no hacerlo entonces estarían perjudicando el adecuado funcionamiento de la universidad generando así un desprestigio de la misma. Es por esto que se le recomienda a los altos cargos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión el poner mayor atención a los recursos humanos con la finalidad de brindarles mayor comodidad al momento de trabajar ya que con esto el personal administrativo se sentirá motivado y satisfecho, generando así un mayor rendimiento por parte de ellos ocasionando que la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión funcione de mejor manera.

En ese sentido se ha considerado formular los siguientes problemas que han dado inicio al proceso de investigación.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la motivación laboral influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

¿De qué manera los factores de motivación influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?

¿De qué manera los factores higiénicos influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera la motivación laboral influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

1 Determinar de qué manera los factores de motivación influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

2 Establecer de qué manera los factores higiénicos influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Chirito & Raymundo (2015) realizaron la tesis titulada “La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del -Banco Interbank, tiendas en Huacho, Periodo 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. La investigación tuvo como objetivo general Determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014 y como objetivos específicos fueron Conocer de qué manera los factores higiénicos inciden en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho y finalmente Determinar de qué manera los factores motivacionales inciden en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho. La tesis es una investigación Descriptivo Correlacional. Se tomó como Población a todo el personal que integra el Banco Interbank, está conformada por 43 empleados que laboran en las Tiendas de la ciudad de Huacho. La técnica utilizada en la presente investigación es La encuesta, mediante el instrumento del Cuestionario. La Técnica estadística para el ordenamiento de datos es mediante cuadros y presentación de gráficos. La motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario,

seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes; En esta institución bancaria, se incentiva de una manera pausada la oportunidad que se le brindan a los trabajadores para que crezcan profesionalmente; Notamos que la rotación de personal en la institución es uno de los problemas constantes que aún no se logra superar ya que como notamos en el trabajo hay un porcentaje considerable de los colaboradores que lleva laborando menos de 3 años en la empresa.

Pérez & Rivera (2015) realizaron la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. La investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. La presente investigación es Descriptivo y Correlacional. El diseño es No Experimental – Transaccional. La población objetivo de esta investigación está conformado por un total de 148 trabajadores. Se tomó la población muestral de 107 trabajadores. Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional y de instrumento el cuestionario. Como conclusión se llegó a que existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, se percibe que se involucran en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo.

Zelada (2015) realizó la tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”, la cual fue aprobada por la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación tuvo como objetivo general el determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. El presente estudio fue de tipo cuantitativo; método descriptivo de corte transversal, ya que permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado. La población estuvo conformada por el personal asistencial que labora en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja que son aproximadamente 28 personas. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. La investigación tuvo como conclusión que el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja en su mayor porcentaje es bajo referido a que el personal asistencial siente que no se le proporciona la información oportuna y adecuada sobre su desempeño y resultados alcanzados, la institución no brinda los recursos, las herramientas e instrumentos suficientes que permita tener un buen desempeño; no mantienen informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que los afectan e interesan el rumbo de la institución, no reciben capacitación que les permita desarrollar sus habilidades personales y profesionales, los compañeros de trabajo no se ayudan para completar las tareas que les permita culminarlas en menor tiempo, el ambiente de la institución no permite que exprese opiniones sin temor a represalias, seguido de un porcentaje considerable que expresan satisfacción alta ya que los objetivos y responsabilidades en el puesto de trabajo son claros, el personal asistencial siente que puede adaptarse a las condiciones que le ofrece el medio laboral, el sueldo que perciben es adecuado en relación al trabajo que realizan, tienen conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución, el nombre de MINSA es gratificante para el personal asistencial.

Castillo (2014) realizó la tesis titulada “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos”, la cual fue

aprobada por la Pontificia Universidad Católica Del Perú. La investigación tuvo como objetivo general orientado a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral., así mismo la muestra en estudio estuvo conformada por todos los empleados de la empresa 608 personas se encuentran en condición de contratados y ocupan diferentes posiciones. Para la selección de la muestra debido a que se consideraron para este estudio algunas variables sociodemográficas además de las variables psicológicas de clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, los instrumentos utilizados fueron los siguientes: Ficha de Datos. Se hizo uso, en primer lugar, de una ficha de datos que registre información de las variables sociodemográficas relevantes para esta investigación, específicamente las siguientes: edad, sexo, grado de instrucción, nivel socioeconómico percibido y cargo actual. Escala de Clima Organizacional. El instrumento que evalúa clima laboral, cuenta con 50 reactivos y utiliza una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: nunca; poco; regular; mucho; siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “nunca” y 5 “siempre”; el puntaje máximo para la escala total es de 250 puntos y para cada dimensión es 50. Se considera como criterio de evaluación que a mayor puntuación, se tendrá una mejor percepción del ambiente laboral, mientras que menores puntuaciones indican un clima organizacional adverso. En los últimos años, en el mundo de las organizaciones, ha ido comprendiéndose, de manera paulatina, que para cumplir con ciertos objetivos, es necesario cambiar la antigua concepción sobre el ser humano. Actualmente, ya no se sostiene de manera enfática que el obrero o empleado responde de modo automático a las exigencias de la organización. Por el contrario, se asume que los trabajadores son recursos humanos de alta relevancia, que son más bien, sustento del funcionamiento y desarrollo de los sistemas organizacionales, Respecto a la relación entre satisfacción laboral y

motivación se evidenció que si los empleados se encuentran motivados y presentan una mayor autodeterminación, tendrán mayor satisfacción laboral, lo cual se traducirá en una mayor eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos propuestos y obtener mejores resultados se recalcó que es fundamental que las organizaciones identifiquen los factores que producen tanto satisfacción como insatisfacción en su personal, ello con el propósito de tener un punto de partida para establecer estrategias que ayuden a aumentar la satisfacción hacia su trabajo y hacia la empresa en general.

Enríquez (2014) realizó la tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México”, la cual fue aprobada por la Universidad de Morelia. La investigación tuvo como objetivo general determinar si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. La tesis es una investigación cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población en estudio estuvo constituida por 164 empleados. En la presente investigación no se tomó muestra, debido a que existió el interés de realizar un censo para incluir a todos los empleados. La población se dividió en: (a) área médica (médicos adscritos, enfermeras, nutriólogas), (b) área administrativa y contable y (c) área de apoyo (técnicos, secretarías, recepcionistas, intendencia y mantenimiento). Se logró contemplar en la muestra a todo el personal. Se tuvo un total de 164 sujetos equivalente al 100% de la población. Como técnica se utilizó Para esta investigación se adaptaron dos instrumentos el primero para medir la motivación y el segundo para medir el desempeño. La elaboración de los instrumentos se realizó de la siguiente manera: Se procedió a la búsqueda de bibliografía relacionada con el tema, Se consideraron aquellos conceptos que los diferentes autores mencionan que son medibles en la motivación y el desempeño, Se investigaron instrumentos utilizados con anterioridad y se extrajeron declaraciones que podían ser viables y así cumplir con el objetivo de la investigación, De

las declaraciones extraídas en los instrumentos anteriormente utilizados, se realizaron las adecuaciones necesarias para descartar falta de claridad o dudosa interpretación en las mismas y proceder a crear un grupo de declaraciones y analizarlas con expertos en el área, Se examinaron y se modificaron las declaraciones con la ayuda del asesor principal para crear el instrumento final, Se llevó a cabo el análisis de confiabilidad utilizando el valor alfa de Cronbach, Finalmente el instrumento quedó conformado por cuatro secciones. La primera sección corresponde a la descripción que se da al encuestado sobre el objetivo de la investigación y algunas instrucciones generales para la contestación del instrumento. Después de analizar la hipótesis con la prueba estadística se observó que no existe una relación significativa entre el desempeño y el tiempo de servicio en la institución; a mayor o menor tiempo de servicio a la institución su nivel de desempeño laboral va de muy bueno a excelente, Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información: En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una auto percepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

Guevara (2010) realizó la tesis que tiene como título “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008”, la cual fue aprobada por la Universidad Experimental De Guayana. La investigación tiene como objetivo general el evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores(as) de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, Estado Monagas, en el periodo comprendido entre Junio/Noviembre de 2008. El estudio fue de tipo transversal, descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 279. El tipo de muestra fue probabilística no intencional, empleándose el modo aleatorio

simple para su conformación. Quedó constituida por 84 trabajadores. Como instrumento se utilizó el cuestionario. Las conclusiones de la investigación, según los datos arrojados mediante el proceso de recolección de la información y el análisis de resultados, son las siguientes: que en esta empresa, los parámetros evaluados constituyeron elementos importantes que permitieron configurar el perfil de satisfacción laboral de los trabajadores estudiados, encontrándose que la mayoría de los índices computados evidenciaron un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto. Asimismo que la empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven y experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir. Por ende, la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las probabilidades de absentismo y migración hacia otras empresas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Motivación laboral

A. Definición

Chiavenato (2015) menciona que la motivación laboral es íntegramente relacionada a cada estado de ánimo del ser humano, el estado de ánimo es una foto instantánea que capta los sentimientos o emociones de los individuos en determinado momento.

Robbins & Coulter (2014) mencionan que la motivación laboral es un grupo de procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que va desarrollando una persona para poder lograr los objetivos; y que lograr motivar niveles altos de rendimiento en los empleados es un proceso en la organización muy importante, dado esto los gerentes continúan buscando respuesta a ello.

Werther, Davis & Guzmán (2014) define a la motivación laboral como aquellos componentes con los que una organización cuenta para que los empleados se comporten de determinada manera a favor de la organización desarrollando de la mejor manera sus objetivos establecidos.

Chiavenato (2014) define a la motivación laboral como aspectos relativamente buenos que tiene una organización con los subordinados que trabajan dentro de ella para alcanzar objetivos comunes eficazmente.

Martínez (2013) define que las metas y distintas necesidades constituyen una base para diseñar un proceso de motivación, que toda conducta dirigida hacia una meta surge cuando se activa una necesidad y la persona, ante el estado de desequilibrio actúa para reducirlo.

Louffat (2013) define que la motivación es resultado de razones o situaciones que influyen en el comportamiento personal y del equipo; y que con la finalidad de motivar a los empleados el líder debe en primera instancia conocer a cada uno.

Koontz & Weihrich (2013) define que la motivación laboral es lo que hace una organización para que un empleado actúe y se comporte de una determinada manera. Son procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que deciden, en una determinada situación, con qué constancia se actúa y en qué dirección se orienta la energía.

Daft & Marcic (2010) mencionan que la motivación laboral son los que ocasionan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y el compromiso con el trabajo que realizan en la organización para el desarrollo eficaz de sus actividades.

Cantú (2011) define que la motivación laboral es la correcta administración basada en la participación absoluta de los individuos en la organización.

Schermerhorn (2010) menciona que la motivación laboral son los estándares de calidad que presenta la organización hacia sus trabajadores afectando positivamente su nivel, rumbo y persistencia del esfuerzo dedicado al trabajo.

Cuesta (2010) define a la motivación laboral como aspectos positivos que tiene toda organización para generar deseos, necesidades, responsabilidades y fuerzas a los empleados de la organización para el desarrollo adecuado del trabajo.

Hellriegel, Jackson & Slocum (2009) señalan que la motivación laboral tiene aspectos en el contexto de la organización que hacen que los empleados tengan sentimientos positivos. Algunos factores de la motivación son los logros, el desafío del trabajo, la responsabilidad, el reconocimiento, el avance y el crecimiento.

B. Dimensiones de motivación laboral

Griffin & Van Fleet (2016) mencionan que Frederick Herzberg desarrolló su teoría pidiendo a una serie de empleados que recordarían ocasiones en los que se habían sentido satisfecho y motivados, así como ocasiones cuando se habían sentido sin motivación e insatisfechos. Para su sorpresa, encontró que los conjuntos factores asociados a la satisfacción y la insatisfacción eran diferentes; es decir que la persona tal vez señalaba que una “mala remuneración” le provocaba estar insatisfecho, pero no necesariamente mencionaba una “buena remuneración” como causa de satisfacción. En cambio otros factores eran mencionados como causa de satisfacción y motivación.

Este hallazgo llevó a Herzberg a la conclusión de que la visión tradicional de la satisfacción laboral no estaba completa. Esa perspectiva presuponía que la satisfacción y la insatisfacción son los extremos de un continuo. Las personas que pueden estar con regocijo, desagrado o en algún punto intermedio. Sin embargo, las entrevistas de Herzberg

habían detectado dos dimensiones diferentes; una que iba de la satisfacción a la nula satisfacción, y otra que iba de la insatisfacción a la nula insatisfacción.

Con antecedentes de estos hallazgos, Herzberg planteó que el proceso para motivar a los empleados tiene dos etapas. En primer lugar, los directores deben asegurarse de que no haya deficiencias en los factores higiénicos: el sueldo y la seguridad deben ser adecuados, las condiciones del trabajo no deben tener riesgos, el lugar físico deben ser el adecuado, la supervisión técnica debe ser aceptable, etc. Al proporcionar en una medida adecuada aquellos factores, los gerentes no estimulan la motivación sino que solo se aseguran de que los empleados “no estén insatisfechos”. Los trabajadores que tienen directivos o gerentes que tratan de “satisfacerles” exclusivamente por medio de factores de higiene harán por lo habitual justo lo bastante para salir del paso. Entonces, estos últimos deben transitar a la segunda etapa: brindar a los empleados la oportunidad de brindar los factores motivacionales, como los logros y el reconocimiento. El resultado predecible será un grado considerable de satisfacción y motivación.

En específico recomendó enriquecer el trabajo con una propuesta del diseño de este la cual busca proporcionar grados más altos de factores de motivación. La teoría de los dos factores de Herzberg es bien conocida por muchos administradores y directores, pero no está exenta de críticas.

Una de ellas es que los hallazgos de las primeras entrevistas pueden estar sujetos a diferentes interpretaciones. Otra acusación es que su muestra no fue muy representativa de la población general y de las investigaciones posteriores muchas veces no confirmaron la teoría. Los estudiosos del campo no conceden gran valor a la teoría de Herzberg, pero esta ha tenido grandes repercusiones en los administradores y directivos y ha sido medular para que ellos adquieran más conciencia acerca de la motivación y de su importancia en el centro de trabajo.

Por lo expuesto anteriormente sus dimensiones son las siguientes:

Factores de motivación

Logros

Reconocimiento

El trabajo mismo

Responsabilidad

Avance y crecimiento

Factores higiénicos

Supervisores

Condiciones laborales

Relaciones interpersonales

Remuneraciones y seguridad

Políticas de la compañía y administración

C. Diversas teorías sobre la motivación laboral

Daft & Marcic (2010) mencionan las teorías de contenido que resaltan las necesidades que motivan a los individuos. Todas las personas poseen necesidades básicas como recompensas monetarias, logro o reconocimiento. Estas necesidades se traducen en un impulso interno que causa conductas determinadas en un intento por satisfacer las necesidades, en otras palabras, las necesidades son un catálogo oculto de las cosas que se anhelan y en las que se trabajara para adquirirlas.

El grado en que los administradores comprendan las necesidades de los empleados, les permitirá diseñar sistemas de recompensas para satisfacerlas y dirigir las energías y prioridades de los empleados hacia la consecución de las metas personales.

Teoría de la jerarquía de las necesidades

La teoría más famosa tal vez fue la que elaboro Abraham Maslow, esta teoría propone que las personas están motivadas por cuantiosas necesidades y que existen en un orden jerárquico. Maslow identifico cinco tipos generales de necesidades de la motivación en orden ascendente:

Necesidades fisiológicas:

Son las necesidades físicas más básicas están incluidas la comida, agua, y oxígeno. En el ambiente empresarial se expresan las necesidades de calor y aire apropiados y un salario base para asegurar la supervivencia.

Necesidades de seguridad:

Estas necesidades envuelven un entorno físico y emocional, seguro y de confianza y una liberación de las amenazas, es decir, estar inmunes de violencia y tener una sociedad ordenada. En un lugar de trabajo organizacional, las necesidades de seguridad muestran las necesidades de un trabajo seguro, prestaciones y seguridad laboral.

Necesidades de pertenencia:

Manifiestan el deseo de ser admitido por los acompañantes, tener amistades, ser miembro de un grupo y ser apreciado. En la empresa estas necesidades intervienen en el deseo de tener relaciones buenas con los compañeros de trabajo, participación en un grupo de trabajo y una relación efectiva con los supervisores.

Necesidades de estima:

Se conciernen con el deseo de una imagen personal positiva y de acoger atención, reconocimiento y aprecio de los demás. Dentro de las organizaciones las necesidades de estima reflejan una motivación por el reconocimiento, aumento en la responsabilidad, estatus alto y adoptar crédito por las contribuciones a la organización.

Necesidades de realización personal:

Contienen la necesidad de una autosatisfacción, que es la categoría más alta de las necesidades. Hace mención al desarrollo del potencial terminado de un individuo, acrecentar su competencia y enmendarse para ser una mejor persona. Las necesidades de realización personal pueden ser satisfechas en la organización al facilitar a las personas oportunidades de progresar, ser creativas y conseguir capacitación para asignaciones desafiantes y desarrollo.

Conforme con la teoría de Maslow, las necesidades de orden bajo son prioritarias, deben ser satisfechas antes de que física activen las necesidades de orden superior. Las necesidades se satisfacen en secuencia: las necesidades fisiológicas son anteriormente que las necesidades de seguridad, las necesidades de seguridad anteriormente que las necesidades sociales y así continuamente. Una persona que desea seguridad física consagrara esfuerzos para conseguir un entorno más seguro y no estará preocupada por necesidades de estima o de realización personal. Cuando se satisface una necesidad, declina en categoría y se activa la siguiente necesidad más alta.

Un estudio de empleados en el departamento de manufactura de una empresa transcendental de cuidados médicos en el reino unido facilita cierto respaldo para la teoría de Maslow. La generalidad de los trabajadores de línea destaco que laboraba en la empresa esencialmente debido a la buena remuneración, prestaciones y seguridad laboral. Igualmente, las necesidades fisiológicas y de seguridad del primer nivel están satisfechas. Cuando se les indago con relación de su motivación, los empleados manifestaron la trascendencia de las relaciones sociales positivas tanto con compañeros de trabajo como con supervisores (necesidades de pertenencia) y el deseo de un mayor respeto y reconocimiento de la gerencia (necesidades de estima).

Teoría ergs

Clayton Alderfer propuso una modificación a la teoría de Maslow, en un esfuerzo por simplificar y responder a las críticas de su falta de verificación empírica. Su teoría de ERG (existence needs, relatedness and growth needs) identificó tres categorías de necesidades:

Necesidades de relación: necesidades de relaciones satisfactorias con las demás personas.

Necesidades de existencia: necesidades de bienestar físico.

Necesidades de crecimiento: necesidades que se orientan en el desarrollo del potencial humano y el deseo de un desarrollo personal y una mayor competencia.

El modelo de ERG y el de la jerarquía de las necesidades de Maslow son parecidos porque ambos tienen forma jerárquica y suponen que las personas se mueven un paso a la vez hacia o alto de la jerarquía. Sin embargo, Alderfer comprimió el número de categorías de necesidad a tres y planteó que el movimiento empinado de la jerarquía es más complicado, lo que irradia un principio frustración- regresión, es decir, el fracaso en satisfacer una necesidad de orden superior puede disparar una regresión a una necesidad de crecimiento personal puede retroceder a una necesidad de orden menor y redirigir sus esfuerzos hacia ganar innumerables de dinero. Efectivamente, el modelo ERG es menos rígido que la jerarquía de las necesidades de Maslow, lo que sugiere que los individuos pueden moverse hacia abajo así como hacia arriba en la jerarquía, según su capacidad para satisfacer las necesidades.

Teoría de los dos factores

Frederick Herzberg elaboró otra teoría popular de motivación, la teoría de los dos factores o teoría bifactorial. Herzberg entrevistó a cientos de trabajadores acerca de los momentos en que han estado soberanamente motivados para laborar y otros momentos en los que estaban insatisfechos y desmotivados. Sus resultados insinuaron que las

características de trabajo coligado con la insatisfacción eran muy diversas de las relacionadas con la satisfacción, lo que llevo a la noción de que dos factores intervienen en la motivación laboral.

Herzberg creyó que dos dimensiones totalmente separadas contribuyen al comportamiento de un empleado en el trabajo. La primera, llamada factores de higiene, incluye la presencia o falta de las labores insatisfactorias. Cuando los factores de higiene son malos, el trabajo es insatisfactorio. Pero, los buenos factores de higiene claramente remueven la insatisfacción; ellos por sí mismo no ocasionan que los individuos se vuelvan altamente satisfechas ni motivadas en su trabajo.

El segundo conjunto de factores si interviene en la satisfacción laboral. Los motivadores se enfocan en necesidades de alto nivel e incluyen logro, reconocimientos, responsabilidad y oportunidad de crecimiento. Herzberg creyó que cuando se escasea de motivadores, los subordinados son neutrales hacia el trabajo, pero cuando loa motivadores están presentes, los trabajadores están soberanamente motivados y satisfechos. También, los factores de higiene y los motivadores representan dos factores distintos que influyen en la motivación.

Los factores de higiene operan solo en el área de la insatisfacción. Las condiciones de trabajo inseguras o un escenario de trabajo estrepitoso causaran que las personas estén insatisfechas, pero su corrección no llevara a un alto nivel de motivación ni de satisfacción.

Los motivadores como el desafío, la responsabilidad y el reconocimiento deben quedar determinados antes de que los subordinados estén crecidamente motivados para poseer un desempeño excelente en su trabajo.

La discrepancia de la teoría de los dos factores, para la administración es preciso. Por un lado, facilita factores de higiene, excluirá la insatisfacción de los empleados, pero

no se motivara a los empleados a nivel altos de logro. Por otro lado, el reconocimiento, el desafío y las oportunidades de un crecimiento personal son motivadores eficaces y promoverán un alta satisfacción y desempeño. El rol que toma el administrador es retirar lo insatisfactorio (es decir, facilitar factores de higiene capaces para cumplir con las necesidades básicas) y prontamente esgrimir motivadores para satisfacer necesidades de nivel superior e impulsar a los empleados hacia un mayor logro y satisfacción.

Teoría de las necesidades adquiridas

La última teoría de contenido la elaboró David McClelland. La teoría de las necesidades adquiridas plantea que ciertos tipos de necesidades son tomados durante la vida de una persona. En otras palabras, las personas no nacen con esas necesidades, pero consiguen aprenderlas en el prolongado tiempo de sus experiencias de vida, las tres necesidades analizadas frecuentemente son:

Necesidad de logro: el deseo de alcanzar algo difícil, lograr un estándar alto de éxito, evitar el conflicto y establecer complejas y superar a los demás.

Necesidad de afiliación: la necesidad de formar relaciones personales colindantes, evadir el conflicto y establecer amistades tropicales.

Necesidad de poder: el deseo de influir o controlar a las demás individuos, ser responsable por los demás y tener autoridad sobre los demás.

D. La participación de los empleados y la motivación

Griffin & Moorhead (2010) indican que la participación de los empleados en su trabajo también puede tener un rol muy fundamental en la motivación. La participación casi perennemente es suscitada a través de la administración participativa y empowerment. En numerosos temas los gerentes que emplean estas técnicas intentan mejorar la motivación de los empleados. La participación y el empowerment son las

extensiones del diseño de puestos porque cada uno altera fundamentalmente la forma en que los empleados ocurren cuando los empleados tienen voz en las decisiones acerca de su trabajo. La participación acontece cuando los empleados tienen voz en las decisiones con correspondencia a su trabajo. El empowerment es el proceso de acceder a que los trabajadores constituyen sus propósitos, tomar decisiones y solucionar problemas dentro de sus esferas de responsabilidad y autoridad. Asimismo, el empowerment es una percepción de algo más amplio que origina la participación en una diversidad de áreas incluido, pero no limitado, al trabajo propio, al contexto y al ambiente de trabajo.

E. Enfoques de la motivación laboral

Hellriegel, Jackson & Slocum, J. (2009) puntualizan que mediante estos enfoques ayudaran a explicar de una mejor manera la motivación del empleado:

Enfoque gerencial

El enfoque gerencial se centra en la manera en que las conductas de los gerentes influyen en la motivación y la satisfacción de sus empleados a través de la comunicación personal, al plantear objetivos metas realistas y al ofrecer reconocimientos, elogios, y la recompensa monetaria a los empleados que consiguen esos objetivos planeados.

Enfoque de diseño del empleo

Un segundo enfoque para motivar a los empleados resalta el diseño de los empleos. Los gerentes en ciertas situaciones pueden diseñar los empleos de las personas que supervisan, pero no perenemente. A menudo el diseño de empleo es determinado por factores que no pueden cambiarse fácilmente sin modificar la tecnología o la organización de una unidad de trabajo completa.

Enfoque de la organización

El contexto más amplio de la organización igualmente es fundamental. Las políticas y prácticas de administración de recursos humanos usualmente son un aspecto esencial dentro del contexto de la empresa. Los beneficios adquiridos como (las vacaciones pagadas, incapacidades permanente o parcial, seguros y cuidado de los niños o de los ancianos), la estructura de recompensa (por ejemplo bonos, ascensos) y las oportunidades de desarrollo (por ejemplo, educación y guía) pueden atraer a nuevos empleados a la organización.

El que dichas políticas sirvan para aumentar el esfuerzo y deseo de permanecer con la organización depende en cierto modo por parte de los empleados que perciben como justas y equitativas.

Enfoque de las diferencias individuales

Este cuarto enfoque nos menciona acerca de la motivación como características de las personas. Las diferencias individuales son los valores, necesidades, personalidades, u otras características únicas que trasladan los empleados a sus empleos. Estas prorrogan de un individuo al siguiente, por lo que es llama diferencias individuales.

Conforme con las diferencias individuales, la motivación y la actitud son aspectos estables de la estructura psicológica de un empleado, y los gerentes tienen una capacidad limitada para modificarlos. ¿Cómo pueden motivar y satisfacer los gerentes a sus empleados si éstas son características estables? Este enfoque de las diferencias individuales propone que los gerentes deberían emplear su comprensión de las diferencias individuales para fundar organizaciones que sean motivadoras y satisfactorias por personas con una amplia gama de características personales. En lugar de tratar a todos iguales, los gerentes deberían llegar a conocer a sus empleados personalmente y tratarlos como individuos únicos.

2.2.2 Satisfacción laboral

A. Definiciones

Chiavenato (2015) menciona que es muy importante la satisfacción laboral en distintas profesiones, en cualquier parte que trabajen no solo en términos del bienestar deseables de las personas, sino de igual manera en términos de calidad y productividad.

Solomon (2013) indica que los sentimientos positivos que tiene un individuo se enfocan a una satisfacción laboral, al desarrollar labores con mucho empeño.

Robbins & Judge (2013) define que las actitudes de los empleados están plasmados en la satisfacción laboral, la cual explica un sentimiento positivo sobre un puesto de trabajo.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) señalan que el grado de satisfacción positiva que establece un trabajador se manifiesta en la satisfacción laboral realizando tareas laborales de acuerdo a las diferentes motivaciones que se les pueda brindar la organización.

Griffin (2011) se define que la actitud que manifiesta en la satisfacción laboral como el grado que una persona se sienta complacido en su trabajo.

Griffin & Moorhead (2010) mencionan que es el grado al que una persona se siente gratificada o satisfecha por su trabajo.

Bateman & Snell (2009) definen que la satisfacción laboral es resultado satisfactorio de la manera justa con la que es tratado el individuo dentro de la organización.

Robbins & Judge (2009) nos dicen que la satisfacción puesta en el trabajo es una sensación positiva sobre el trabajo propio que desarrolla el empleado, persona con satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando se habla de actitudes en los empleados, es

frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo, ambos conceptos son intercambiables debido a su relación.

Márquez (2006) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

B. Dimensiones de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que la satisfacción laboral es más que el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este. Cada puesto de trabajo requiere de interacción entre compañeros y jefes, a la vez siguiendo las reglas organizacionales, estándares y ambiente laboral. Evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es una suma compleja de cierto número de elementos discontinuos. Dado todo lo anterior, se podría citar como dimensiones de la satisfacción laboral a los siguientes:

Naturaleza del trabajo

Actividades a desarrollar

Procedimientos

Salario

Salario actual

Incentivos

Oportunidades de desarrollo

Ascensos

Capacitaciones

Relaciones con los colegas

Clima laboral

Interacción con los colegas.

C. Actitudes relacionadas con la satisfacción laboral

Robbins & Coulter (2010) indica que existen actitudes que están relacionadas con la satisfacción en el trabajo, que se mencionan a continuación:

Participación en el trabajo

Es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia vida. Los empleados con un nivel alto de participación en el trabajo se identifican y ocupan del tipo de trabajo que llevan a cabo. Su actitud positiva los lleva a contribuir a su trabajo de formas positivas. Se ha encontrado que los altos niveles de participación en el trabajo se relacionan con bajo ausentismo, tasas de renuncia más bajas y un mayor compromiso de los empleados con su trabajo.

Compromiso organizacional

Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización. Mientras que la participación en el trabajo significa identificarse con su empleo, el compromiso organizacional significa identificarse con su organización. Las investigaciones indican que el compromiso organizacional también contribuye a disminuir los niveles de ausentismo y rotación, y es de hecho, un mejor indicador de la rotación que la satisfacción laboral, ¿Por qué? Probablemente porque es una respuesta más global y duradera hacia la organización que la satisfacción con un empleo en particular. Sin embargo, el compromiso organizacional es una actitud respecto del trabajo menos importante de lo que alguna vez lo fue. Por lo general, los empleados no se quedan en una sola compañía la mayor parte de

su carrera y la relación que tienen con su empleador ha cambiado considerablemente. Aunque su compromiso de un empleado hacia una organización puede no ser tan importante como lo fue alguna vez, las investigaciones sobre el apoyo organizacional percibido, la creencia general de los empleados de que su compañía valora su contribución y es preocupada por su bienestar, muestran que el compromiso de la organización hacia un empleado puede ser benéfico. Los niveles altos de apoyo organizacional percibido llevan a un incremento en la satisfacción laboral y a una mejor rotación.

Compromiso del empleado

Una investigación interna evidenció que otros empleados no habían alertado a sus supervisores sobre los movimientos sospechosos. La indiferencia de los empleados altamente comprometidos está apasionados y profundamente conectados con su trabajo. Los empleados no comprometidos “firman su salida” y no se interesan. Llegan al trabajo pero no tienen energía ni pasión por el.

D. Modelo de mediación de la satisfacción laboral

Schermerhorn (2010) indica que las características personales son las que terminarán definir las señales personales de la insatisfacción y satisfacción del trabajador. Apariencias como la propia historia profesional y personal, la formación, edad o el sexo, la autoestima, entorno cultural, socioeconómico y las aptitudes, las cuales a su vez restringirán las entradas mencionadas.

Ha sido estudiada la satisfacción laboral en base con distintas variables en un propósito de encontrar relaciones entre estas y aquellas. Distintos estudios han encontrado relaciones significativas y positivas entre la satisfacción laboral y:

Actitudes positivas en la vida laboral y privada y buen estado de ánimo en general.

La salud psíquica y física. La insatisfacción laboral correlaciona de manera positiva con modificaciones psicosomáticas distintas, estrés, etc.

Conductas laborales. Se ha hallado correlaciones positivas entre el ausentismo y la insatisfacción, retrasos, rotación, etc.

Un aspecto sobre el que no se ha podido constituir conclusiones claras y aceptadas comúnmente admitidas es el vínculo entre la productividad o rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral.

Ha influido más una de las teorías en el área de la satisfacción laboral que es la formulada por Herzberg, designada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Postulo Herzberg la presencia de dos clases de aspectos o dos grupos laborales: factores intrínsecos y un grupo de factores extrínsecos.

Están mencionados los primeros a las condiciones de trabajo de manera más extensa, tales como las políticas de la empresa, la seguridad en el trabajo, el salario, entorno físico, etc.

Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos solo pueden precaver la insatisfacción laboral u obviar cuando esta exista pero no pueden definir la satisfacción ya que estaría definida por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son inherente al trabajo, responsabilidad, logro etc.

Herzberg planteo un modelo que muestra que la satisfacción laboral solo puede venir originada por los factores intrínsecos (a los que llamo Herzberg llamo “Factores motivadores”) durante la insatisfacción laboral seria producida por factores extrínsecos (a los que estableció Herzberg la denominación de “factores higiénicos”).

La diferencia entre factores extrínsecos e intrínsecos es útil e importante y que se halla primordiales diferencias individuales en términos de la significación relativa concebida y otros factores

E. Causas de la insatisfacción laboral

Beatriz (2000) manifiesta que existe una serie de circunstancias que perjudiquen de manera negativa a los trabajadores y que pueden llegar a elaborar una amplia insatisfacción y deseos de dejar o modificar el trabajo. En las insatisfacciones algunas de las causas principales que se desarrollan son:

Salario Bajo

Es primordial que reciba un salario justo los trabajadores para sentirse satisfecho en su trabajo.

Mala relación con los compañeros o jefes

En circunstancia, la mala relación suele ser provocada por celos, recelos profesionales, o por comportamientos excesivamente competitivos y pasivos, por parte de algunos compañeros de trabajo.

Inclusive por celos profesionales y envidias que hacen que estimen a ciertos empleados como una advertencia que podría reemplazar en su jefatura. En el ámbito laboral las negativas relaciones harán que las personas deseen dejar su trabajo.

Escasa o nulas posibilidades de promoción

Cuando está estancando una persona ambiciosas con aspiraciones profesionales dentro de su trabajo, se percibe como pasa el tiempo, ni asciende ni prospera de categoría, se notara insatisfecha y apática ante su trabajo, pues no logra lo que se espera. Se realiza una inestabilidad entre lo se ha logrado obtener y lo que se espera de ella.

Personas inseguras

Cuentan con poca confianza en sí las personas, en sus aptitudes y habilidades para realizar un trabajo. Sienten que son insuficientes de desarrollarlo de manera correcta o de condicionarse en el entorno laboral, esto les incita temor y una amplia insatisfacción e inseguridad.

Dificultad para adaptarse al ambiente laboral

Hay trabajadores constantes y poco pacientes que incesantemente están modificando de empleo porque se aburren de su labor con ligereza o porque aspiran obtener objetivos profesionales en un corto tiempo.

Se sienten insatisfechos de manera continua y requieren modificar de labor para intentar conseguirlo.

Malas condiciones laborales

Puede ser consecuencia la insatisfacción laboral de políticas de empresas, el entorno físico o ya sea de un empleo de rutina o inseguro

Circunstancias personales y laborales

Aspectos como el nivel de estudios, experiencia laboral, cultura o preparación, edad, el sexo, son circunstancias que definen el modelo de empleo que se puede desarrollar, por lo que un trabajo por debajo de la organización o experiencia que contenga un trabajador le ocasionara cierta insatisfacción laboral.

De igual manera sucederá en aquellas personas que no optan ofrecer el tiempo suficiente a su familia y sus eventualidades familiares así lo requieran, como en el caso de trabajadores con pequeños hijos o con otras cargas familiares.

F. Fuentes de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que la satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos

pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas. Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, que son las siguientes:

Intrínsecas: tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.

Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.

Retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.

Sociales, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.

Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño.

A primera vista el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que

disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del 40 puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”, otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional.

La mayoría de los expertos en satisfacción laboral se han preocupado más por las fuentes intrínsecas de la satisfacción laboral, más difícil de satisfacer. Apuntan a tres factores que interviene en la mejora del rendimiento en realización de tareas: expectativas, motivación y compromiso.

Las expectativas que generan las tareas reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales.

La motivación aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y feedback o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma. La autonomía refuerza el interés y la responsabilidad personal. El feedback permite obtener más información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo, lo que es un importante factor de motivación.

En lo que concierne a la implicancia de la tarea hay dos conceptos relacionados:

Compromiso con la organización. Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización ya la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.

Implicancia en el trabajo. En este concepto se describe cómo el “ego” del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas. Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto pueden ser fuentes de estrés, por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Consecuencias de la satisfacción laboral. En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal). A continuación se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar

Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.

Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.

Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Sin embargo, la teoría de la compensación remarca que una persona que no está satisfecha con su trabajo buscará compensar en otras áreas de su vida.

2.3 Definiciones conceptuales

Motivación laboral

Motivación son los aspectos positivos que tiene una organización para generar impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas a los subordinados de la organización para el desarrollo adecuado de su trabajo.

Factores de motivación

Los motivadores se enfocan en necesidades de alto nivel e incluyen logro, reconocimientos, responsabilidad y oportunidad de crecimiento. Herzberg creyó que cuando se escasea de motivadores, los subordinados son neutrales hacia el trabajo, pero cuando los motivadores están presentes, los trabajadores están soberanamente motivados y satisfechos.

Factores higiénicos

Los factores de higiene, incluye la presencia o falta de las labores insatisfactorias. Cuando los factores de higiene son malos, el trabajo es insatisfactorio. Pero, los buenos factores de higiene claramente remueven la insatisfacción; ellos por sí mismo no ocasionan que los individuos se vuelvan altamente satisfechos ni motivados en su trabajo.

Satisfacción laboral

Satisfacción laboral son las actitudes de los empleados que describen un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo.

Naturaleza del trabajo

Se refiere a las actividades a desarrollar que tiene un empleado dentro de la organización donde labora.

Salario

Se refiere al salario actual e incentivos que tiene un trabajador como reconocimiento de su trabajo.

Oportunidades de desarrollo

Se refiere a los ascensos y capacitaciones que son otorgados a un trabajador por su buen desarrollo laboral.

Relaciones con los colegas

Se refiere al clima laboral e interacciones con los colegas dentro de una organización.

2.4 Formulación de las hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La motivación laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

Los factores de motivación influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Los factores higiénicos influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo

La presente investigación tiene como tipo: de ser básica, cuyo nivel: es Correlacional, transversal y su diseño es no experimental.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que las investigaciones de diseño no experimental se define como la investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio. Esto significa que se trata de estudios donde no se hace variar de forma intencional a las variables independientes para ver su influencia sobre otras variables.

Es transversal ya que se recolectarán en un solo momento, en un tiempo único.

3.1.2 Enfoque

La presente investigación tiene como enfoque el cuantitativo.

3.2 Población y muestra

La población está conformada por 286 miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión entre CAS (Contratación Administrativa de Servicios), contratados y nombrados.

Para el cálculo de la muestra se usa la fórmula estadística de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n Representa el tamaño de la muestra.

p y q Representan la probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra. Cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal, definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$

N El total de la población. Este caso 286 miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

EE Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.05

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 286}{0.0025 (285) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 164$$

La muestra está representada por 164 miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

3.3 Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1:	Factores de motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Logros. - Reconocimiento. - El trabajo mismo. - Responsabilidad. - Avance y crecimiento.
	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisores. - Condiciones laborales. - Relaciones interpersonales. - Remuneraciones y seguridad. - Políticas de la compañía y administración.
Variable 2:	Naturaleza del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades a desarrollar. - Procedimientos.
	Salario	<ul style="list-style-type: none"> - Salario actual. - Incentivos.
Satisfacción laboral	Oportunidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensos. - Capacitaciones.
	Relaciones con los colegas	<ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral. - Interacción con los colegas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica a emplear

La presente investigación emplea la técnica de la encuesta, cuyo instrumento a utilizar es el cuestionario.

3.4.2 Descripción del instrumento

Se utilizará un cuestionario, el cual contienen una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener información.

El instrumento se aplicará a los miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, el cual medirá ambas variables las cuales son “Motivación laboral” y “Satisfacción laboral”. Se utilizará la escala de Likert.

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se emplea el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 23. Los resultados serán presentados en tablas y figuras de barras.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

4.1.1. De la variable Motivación laboral

Tabla N° 1

Motivación laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	63	38,4	38,4	38,4
	Excelente	15	9,1	9,1	47,6
	Regular	86	52,4	52,4	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

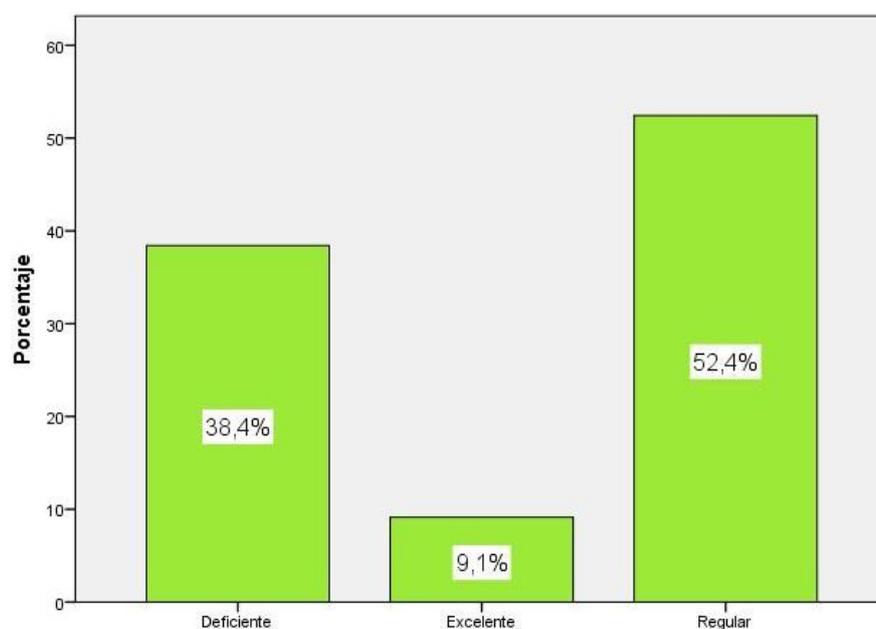


Figura 1. Nivel alcanzado en la motivación laboral

De la figura 1, se observa que un 52,4% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, manifiestan haber alcanzado un nivel de motivación laboral regular, un 38,4% un nivel deficiente y un 9,1% un nivel de motivación excelente.

Tabla N° 2

Factores de motivación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	61	37,2	37,2	37,2
	Excelente	15	9,1	9,1	46,3
	Regular	88	53,7	53,7	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

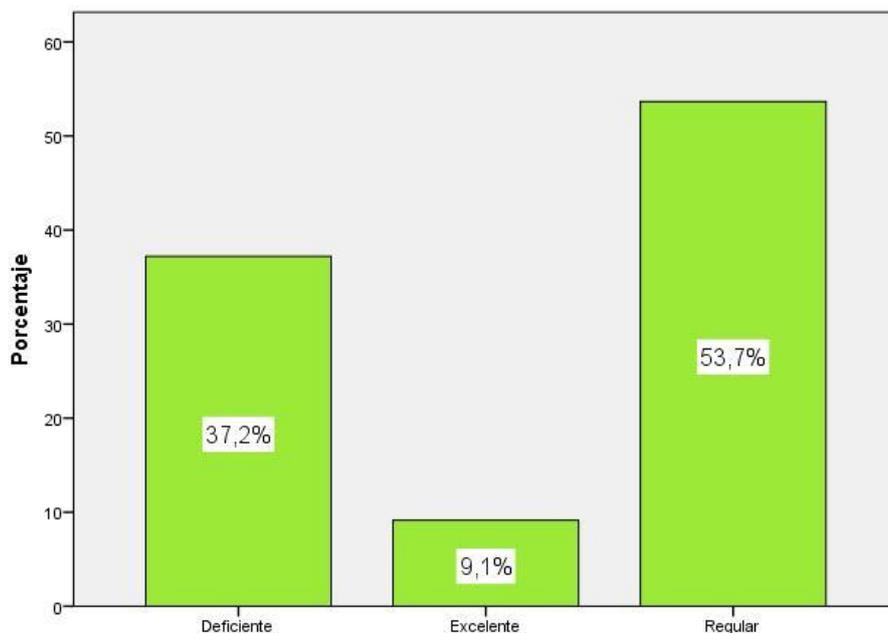


Figura 2. Factores de motivación

De la figura 2, se observa que un 53,7% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, afirman que el nivel alcanzado en los factores motivacionales fue regular, un 37,2% sostienen que fue deficiente y un 9,1% consiguió un nivel excelente.

Tabla N° 3

Factores higienicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	50	30,5	30,5	30,5
	Excelente	15	9,1	9,1	39,6
	Regular	99	60,4	60,4	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

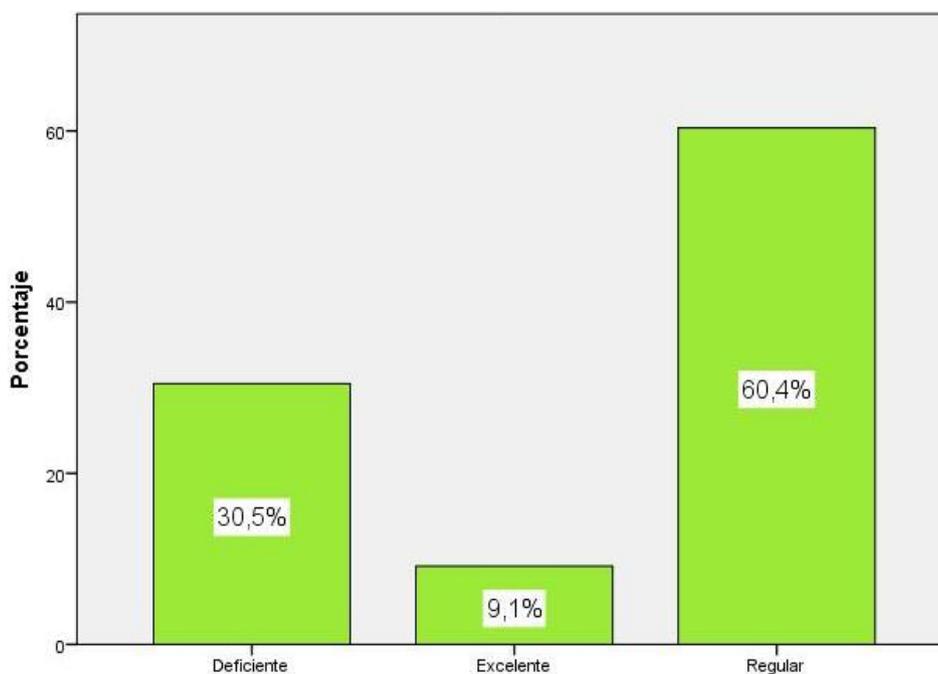


Figura 3. Factores higiénicos

De la figura 3, se observa un 60,4% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, afirman que el nivel alcanzado en los factores higiénicos fue regular, un 30,5% sostienen que fue deficiente y un 9,1% consiguió un nivel excelente.

4.1.2 De la variable Satisfacción laboral

Tabla N° 4

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	83	50,6	50,6	50,6
	Medio satisfecho	70	42,7	42,7	93,3
	Satisfecho	11	6,7	6,7	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

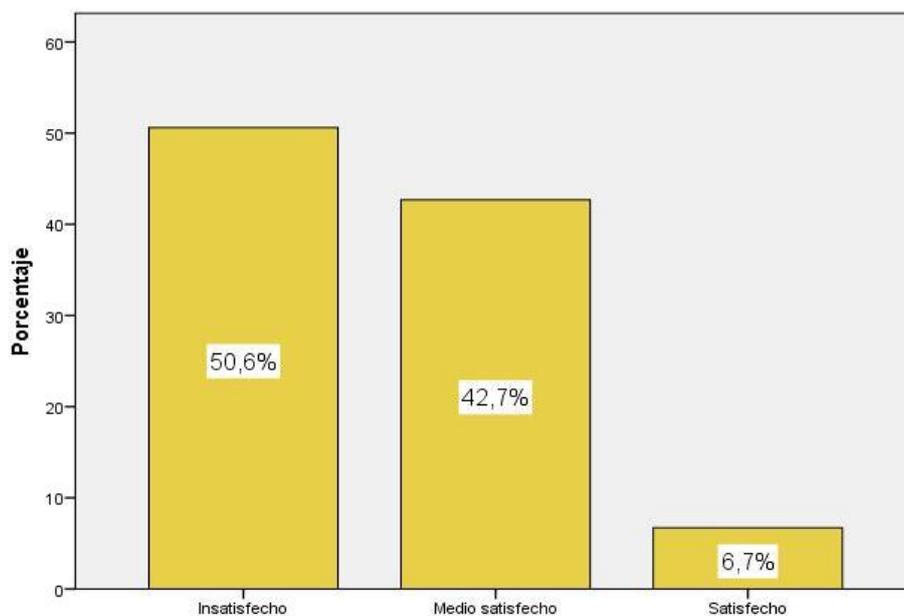


Figura 4. Nivel alcanzado en la satisfacción laboral

De la figura 4, se observa que un 50,6% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión manifestaron sentirse insatisfechos, un 42,7% sostienen sentirse medio satisfecho y un 6,7% muestran sentirse satisfechos.

Tabla N° 5

Naturaleza del trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	22	13,4	13,4	13,4
	Medio satisfecho	109	66,5	66,5	79,9
	Satisfecho	33	20,1	20,1	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

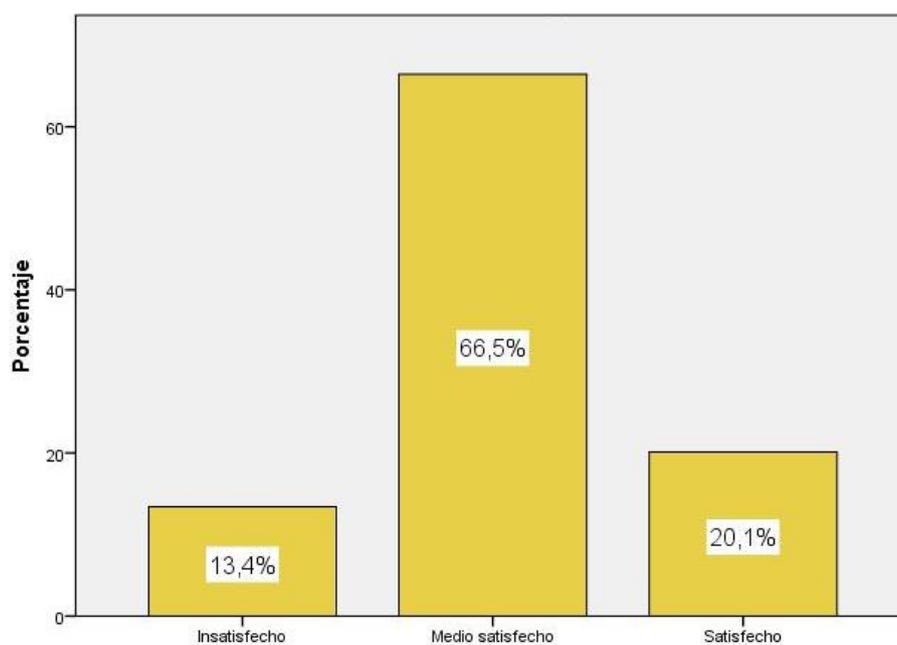


Figura 5. Nivel alcanzado en la naturaleza del trabajo

De la figura 5, se observa que un 66,5% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, afirman que el nivel alcanzado en la satisfacción laboral de su dimensión naturaleza del trabajo fue medio satisfactorio, un 20,1% sostienen que fue satisfecho y un 13,4% que se consiguió un nivel insatisfecho.

Tabla N° 6

Salario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	64	39,0	39,0	39,0
	Medio satisfecho	88	53,7	53,7	92,7
	Satisfecho	12	7,3	7,3	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

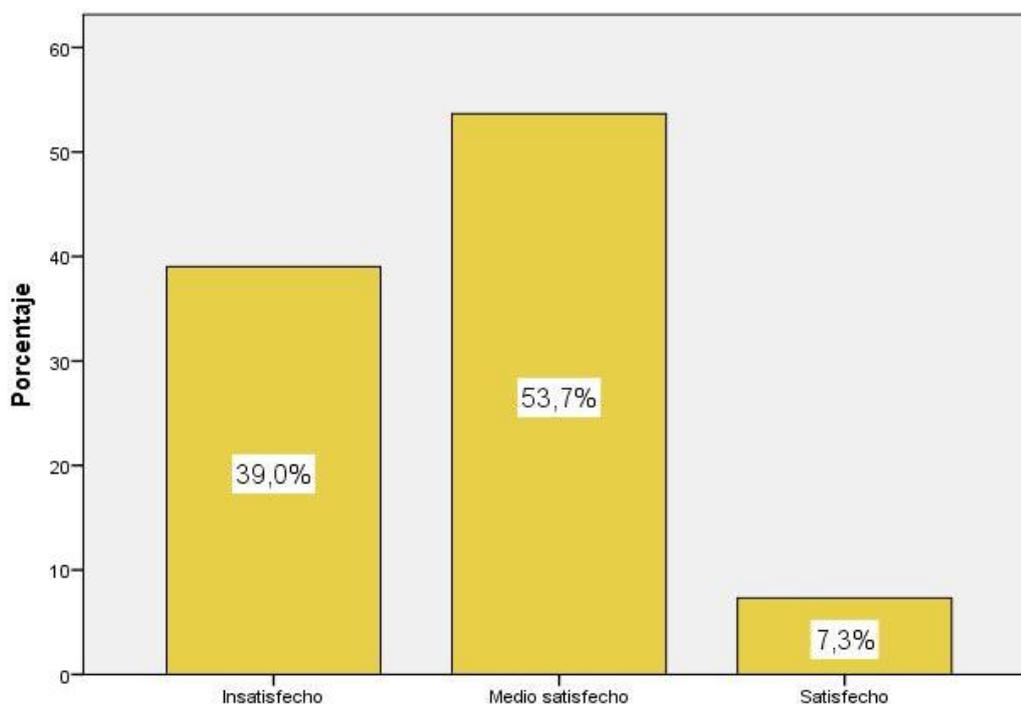


Figura 6. Nivel alcanzado en el salario

De la figura 6, se observa que un 53,7% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, afirman que el nivel alcanzado en la satisfacción laboral en su dimensión salario fue medio satisfecho, un 39,0% sostienen que fue insatisfecho y un 7,3% que se consiguió un nivel satisfecho.

Tabla N° 7

Oportunidad de desarrollo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	68	41,5	41,5	41,5
	Medio satisfecho	85	51,8	51,8	93,3
	Satisfecho	11	6,7	6,7	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

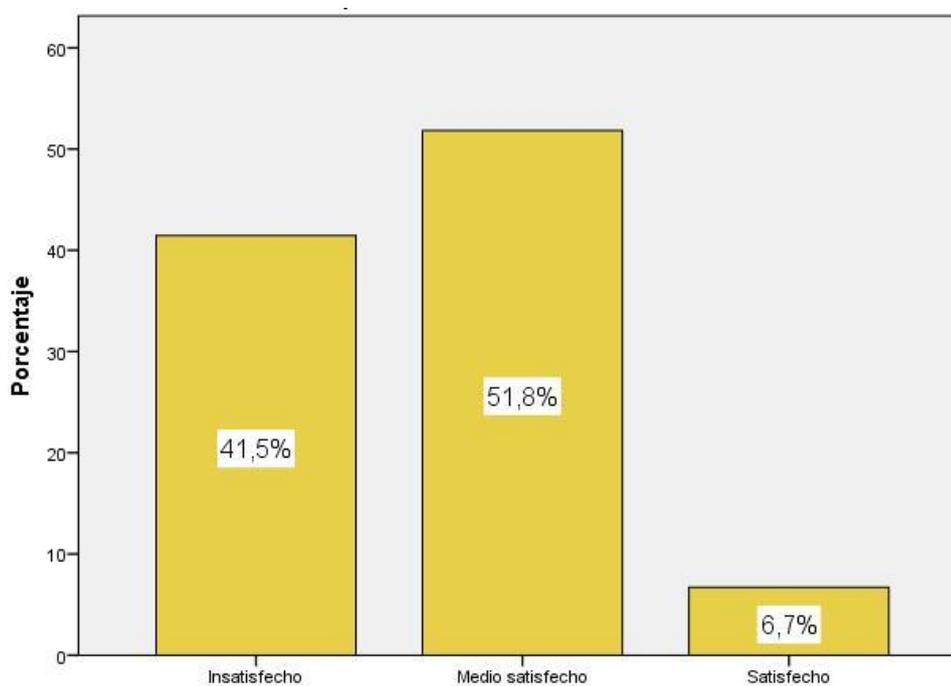


Figura 7. Nivel alcanzado en la oportunidad de desarrollo

De la figura 7, se observa que un 51,8% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, afirman que el nivel alcanzado en la satisfacción laboral en su dimensión oportunidad de desarrollo fue medio satisfecho, un 41,5% sostienen que fue insatisfecho y un 6,7% que se consiguió un nivel satisfecho.

Tabla N° 8

Relaciones con los colegas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	70	42,7	42,7	42,7
	Medio satisfecho	82	50,0	50,0	92,7
	Satisfecho	12	7,3	7,3	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

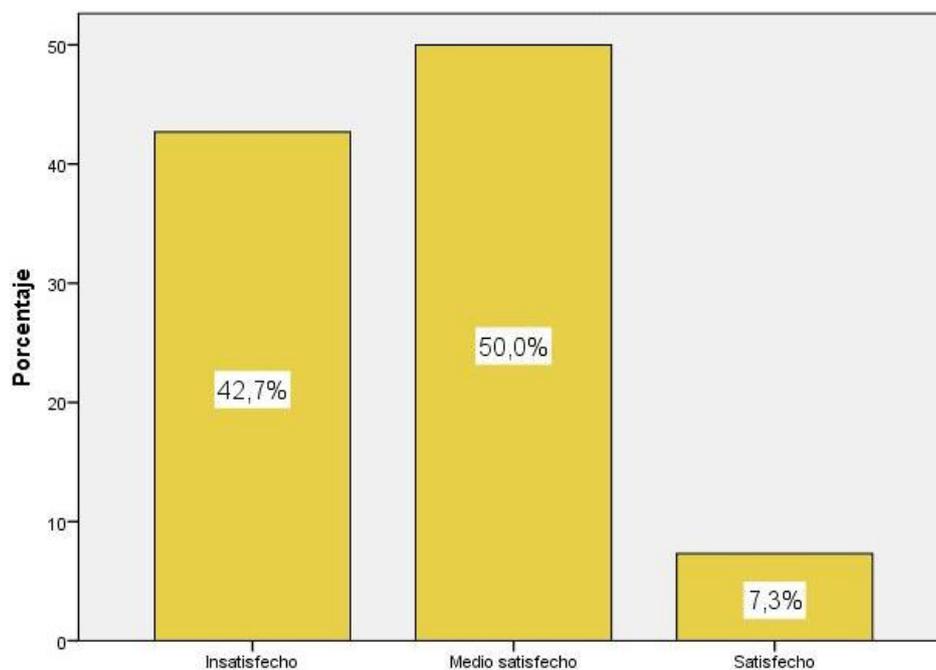


Figura 8. Nivel alcanzado en las relaciones con los colegas

De la figura 8, se observa que un 50,0% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, afirman que el nivel alcanzado en la satisfacción laboral en su dimensión relaciones con los colegas fue medio satisfecho, un 42,7% sostienen que fue insatisfecho y un 7,3% que se consiguió un nivel satisfecho.

4.2 Análisis Inferencial

Para el análisis inferencial se determinó en primer lugar si los datos se distribuyen normalmente y para ello se aplicó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tabla 9

Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístic o	gl	Sig.
Factores de motivación	,300	164	,000
Factores higiénicos	,183	164	,000
Motivación laboral	,140	164	,000
Naturaleza del trabajo	,187	164	,000
Salario	,165	164	,000
Oportunidad de desarrollo	,174	164	,000
Relaciones con los colegas	,163	164	,000
Satisfacción laboral	,140	164	,000

Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

4.2.1. Contrastación de las Hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa Ha: La motivación laboral influye significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Hipótesis nula H₀: La motivación laboral no influye significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Tabla 10

Relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral

Correlaciones				
			Motivación laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

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

Como se muestra en la tabla 10 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.615$, con una $p=0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia

de la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura

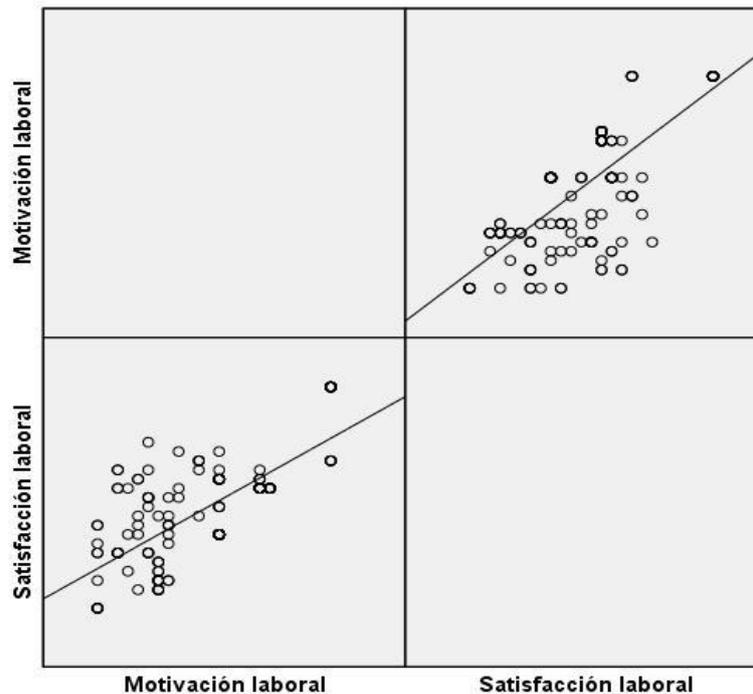


Figura 9. La motivación laboral y la satisfacción laboral.

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa H1: Los factores de motivación influyen significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Hipótesis nula H₀: Los factores de motivación no influyen significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Tabla 11

Relación entre los factores de motivación y la satisfacción laboral

Correlaciones			Factores de motivación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores de motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

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

Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.603$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia de los factores de motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

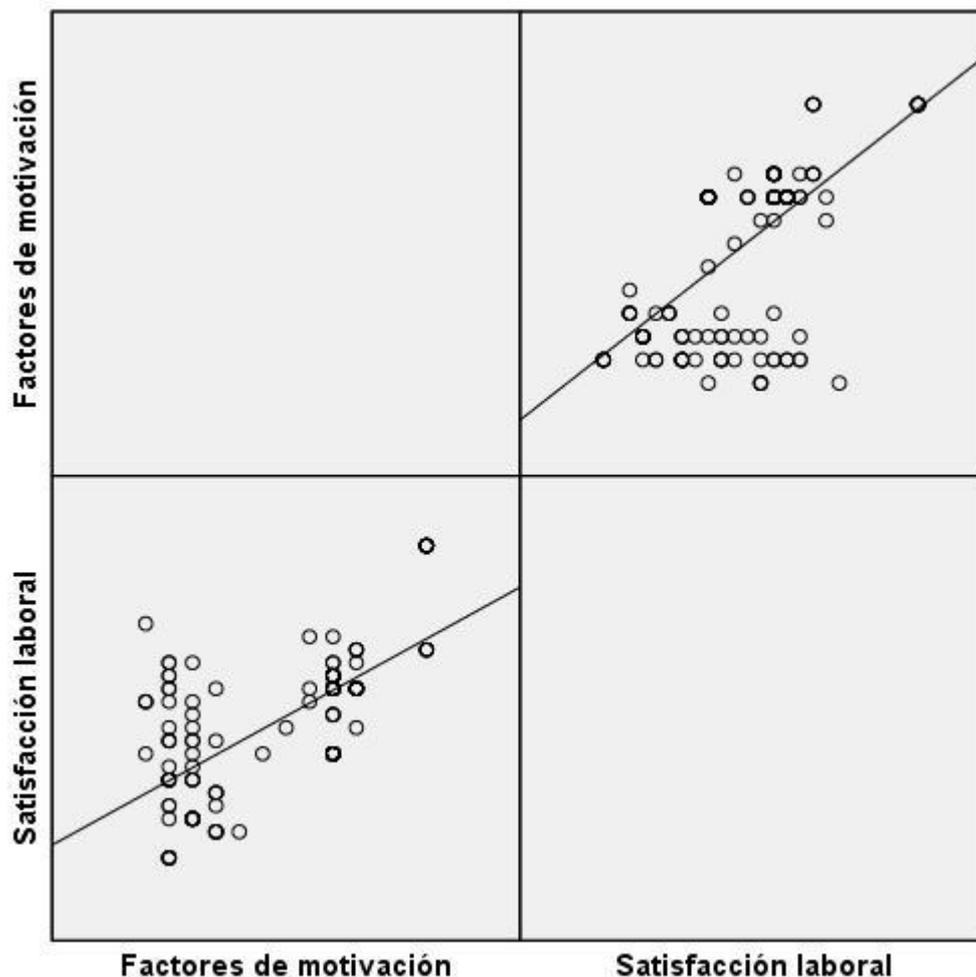


Figura 10. Los factores de motivación y la satisfacción laboral

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa H2: Los factores higiénicos influyen significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Hipótesis nula H₀: Los factores higiénicos no influyen significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Tabla 12

Relación entre los factores higiénicos y la satisfacción laboral

Correlaciones			Factores higienicos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores higienicos	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

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

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.523$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una influencia significativa de los factores higiénicos con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

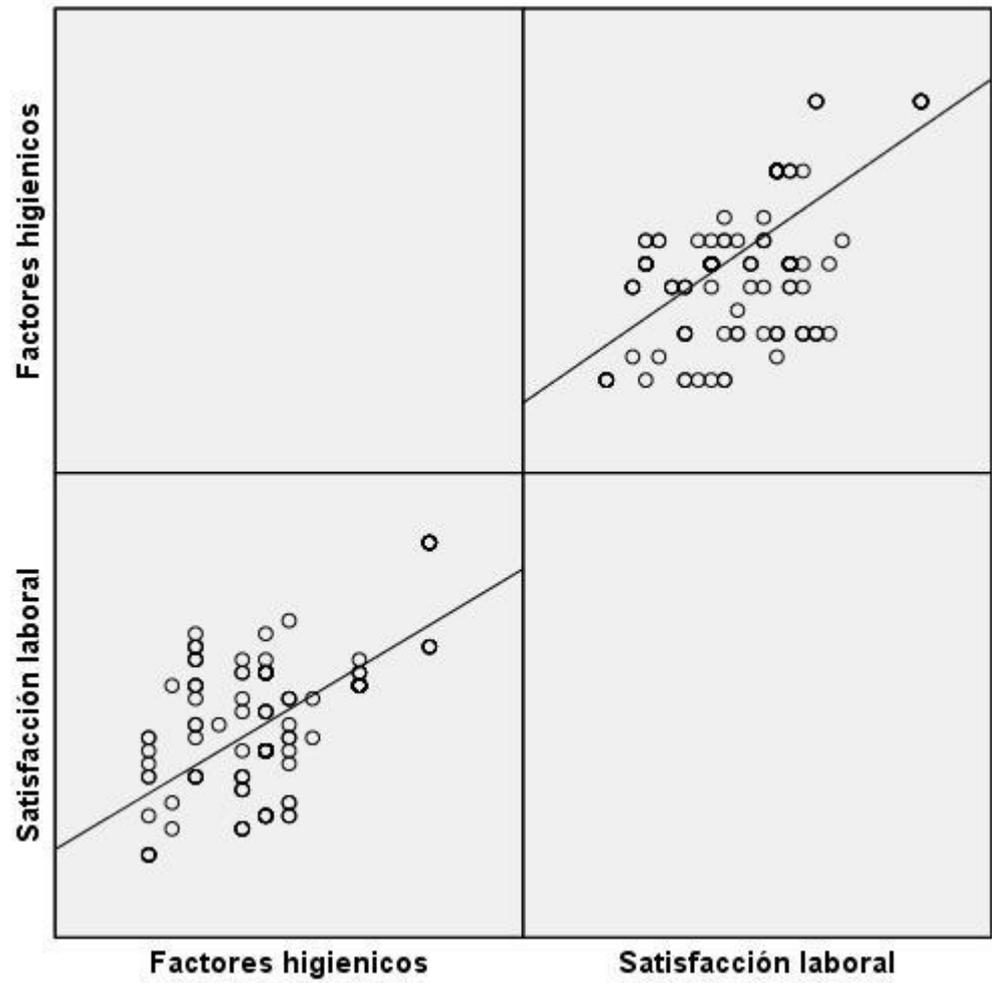


Figura 11. Los factores higiénicos y la satisfacción laboral.

Capítulo V

DISCUSION, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En la investigación se ha verificado el objetivo general planteado: Establecer de qué manera la motivación laboral influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

El resultado obtenido al contrastar la hipótesis general mediante la Prueba de Correlación de Spearman. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.615$, con una $p=0.000(p<.05)$, representando una correlación positiva moderada; por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia significativa de la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. En los resultados se encuesta a 164 trabajadores administrativos de la universidad, de los cuales el 52,4% (86) tienen una motivación laboral “regular” y en cuanto a la satisfacción laboral el 50,6% (83) está insatisfecho; lo que es similar con el estudio realizado por Zelada (2015) en su tesis “nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud conde de la vega baja 2014, en el que concluyo que el nivel de satisfacción del personal asistencial en su mayor porcentaje es bajo ya que no reciben capacitaciones que les permita desarrollar sus habilidades.

Para lograr el objetivo específico 1, que consistió en Determinar de qué manera los factores de motivación influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. El resultado al contrastarlo con la hipótesis específica 1, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.603$, con una $p=0.000(p<.05)$, se puede evidenciar y concluir que existe una influencia significativa de los factores de motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

El objetivo específico 2 consistió en Establecer de qué manera los factores higiénicos influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017. De la contrastación con la hipótesis específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.523$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se ha llegado a la conclusión de que existe una influencia significativa de los factores higiénicos con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.

Los tres últimos resultados afirman la teoría de los 2 factores de Herzberg indica que cuando se escasea de motivadores, los subordinados son neutrales hacia el trabajo, pero cuando los motivadores están presentes, los trabajadores están soberanamente motivados y satisfechos. También, los factores de higiene y los motivadores representan dos factores distintos que influyen en la motivación.

5.2 Conclusiones

De la prueba realizada a la hipótesis central podemos evidenciar que:

PRIMERA: Existe una influencia significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.615, representando una correlación positiva moderada

Y de las hipótesis específicas llegamos a concluir que:

SEGUNDA: Existe una influencia significativa entre los factores de motivación o factores intrínsecos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.603, representando una correlación positiva moderada

TERCERA: Existe una influencia significativa entre los factores higiénicos o factores extrínsecos y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, ya que la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.523, representando una correlación positiva moderada.

5.3 Recomendaciones

A las autoridades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que se involucren e ideen estrategias para motivar a su personal administrativo y mantenerlos así satisfechos laboralmente, ya que de ello depende el buen trato que estos tengan con los usuarios.

Se recomienda que la presente investigación sirva como antecedente y a su vez que pueda ser profundizada en futuras investigaciones.

Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

5.1 Fuentes bibliográficas

Bateman, T. & Snell S. (2009). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8ª Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Beatriz, A. (2000). *La motivación y el trabajo*. Argentina: Ed. Mendoza.

Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill Educación.

Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y Conocimiento*. Bogotá: Ediciones Ecoe.

Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6ª Ed.). México: Cengage Learning.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional* (9ª Ed.). México: Cengage Learning.

- Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10ª Ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2009). *Administración: Un enfoque basado en competencias* (11ª Ed.) México, D.F., México: Cengage Learning.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (14ªEd.). México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Louffat, E. (2012). *Administración de Recursos Humanos* (2ª Ed.). Argentina, Buenos Aires: Cengage Learning.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España: Díaz de Santos.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª Ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª Ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.
- Solomon, M. (2013). *Comportamiento del Consumidor*. (10ª Ed.). México: Pearson.
- Werther, W., Davis, K. & Guzmán, P. (2014). *Administración de Recursos Humanos* (7ª Ed.). Mc Graw Hill Interamericana: México.

5.2 Fuentes electrónicas

- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Recuperado el 03 de febrero del 2017, de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjBsZGttfTRAhUnrVQKHUCDBSUQFghEMAY&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F5431%2FCASTILLO_DAVILA_NATALI_A_CLIMA_MOTIVACION.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNGGNvOeTW2ho0ZqTRjuN31lhszPrA&bvm=bv.146094739,d.eWE
- Chirito, E. & Raymundo, S. (2015). La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del -Banco Interbank, tiendas en Huacho, Periodo 2014. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 03 de febrero del 2017, de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/332/TFCE_TCE23.pdf?sequence=1
- Enríquez, P. (2014). Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México. Universidad de Montemorelos. Recuperado el 03 de febrero del 2017, de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/381/TEESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1>
- Guevara, W. (2010) Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008. Universidad Experimental De Guayana. Venezuela. Recuperado el 03 de febrero del 2017, de

http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/SPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf

Pérez, N. & Rivera, P. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013 Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú. Recuperado el 03 de febrero del 2017, de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

Zelada, P. (2015) Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado el 03 de febrero del 2017, de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

ANEXOS:

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente:	DISEÑO:
¿De qué manera la motivación laboral se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?	Establecer de qué manera la motivación laboral se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.	La motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.	MOTIVACIÓN LABORAL Factores de motivación Logros. Reconocimiento. El trabajo mismo. Responsabilidad. Avance y crecimiento.	No experimental.
			Factores higiénicos Supervisores. Condiciones laborales.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL: Correlacional TÉCNICA: Encuesta INSTUMENTO:

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Secundarias	Variable Dependiente:	POBLACIÓN:
¿De qué manera los factores de motivación se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?	Determinar de qué manera los factores de motivación se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.	Los factores de motivación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.	Relaciones interpersonales. Remuneraciones y seguridad. Políticas de la compañía y administración.	Consta de 286 miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
¿De qué manera los factores higiénicos se relacionan con la	Establecer de qué manera los factores higiénicos se relacionan con la	Los factores higiénicos se relacionan significativamente con	SATISFACCIÓN LABORAL Naturaleza del trabajo Actividades a desarrollar. Procedimientos. Salario Salario actual. Incentivos.	MUESTRA: Consta de 164 miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez
			Oportunidades de desarrollo Ascensos. Capacitaciones.	

satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017?	satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.	la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017.	Relaciones con los colegas	Carrión.
			Clima laboral.	
			Interacción con los colegas.	ESTADÍSTICO DE PRUEBA:
				Estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

02 CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

Género

Masculino

Femenino

Edad

Entre 18 años a 24 años

Entre 25 años a 31 años

Entre 32 años a 45 años

Más de 45 años

¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller

Título profesional

Grado de Magister o Maestro

Grado de Doctor

Otros:

Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
MOTIVACIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: FACTORES DE MOTIVACIÓN					
¿Sientes que tienes logros importantes dentro de la universidad?					
¿En tu centro laboral reconocen tu eficiente desempeño laboral?					
¿Te sientes cómodo con el trabajo que realizas?					
¿Te sientes cómodo con las responsabilidades que manejas en tu centro laboral?					
¿Sientes que avanzas y creces en lo profesional en tu centro laboral?					
DIMENSIÓN: FACTORES HIGIÉNICOS					
¿Te sientes cómodo con las supervisiones que realiza la universidad al trabajo que realizas?					
¿Sientes que trabajas en adecuadas condiciones laborales?					
¿Manejas buenas relaciones interpersonales con tus colegas de trabajo dentro de la universidad?					

¿Te motiva a trabajar de mejor manera las remuneraciones que obtienes en tu centro laboral?

¿Sientes que las políticas que maneja la universidad son las adecuadas?

SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO

¿Te sientes satisfecho con las actividades laborales que realizas dentro de la universidad?

¿Te sientes satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?

DIMENSIÓN: SALARIO

¿Te sientes satisfecho con tu salario actual?

¿Te sientes satisfecho con los incentivos que te otorga la universidad con la finalidad de aumentar tu rendimiento laboral?

DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

¿Te sientes satisfecho con las oportunidades de ascensos que existe en tu centro laboral?

¿Te sientes satisfecho con las capacitaciones que la universidad te brinda en beneficio a tu desarrollo profesional?

DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS

¿Te sientes satisfecho con el clima laboral que se maneja en la universidad?

¿Te sientes satisfecho con la interacción que manejas
con tus colegas de trabajo?
