

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Y ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD
LIMA SUR 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Lazo Silva, Abraham Daniel

ASESORA: Agui Esteban, Keli

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 10727536

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22498331

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0003-4952-780x

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Espinoza Chavez, Lucy Janet	Maestra en ciencias contables con mención en: "auditoria y tributación"	22507319	0000-0001-9096-3967
3	Ortega Buleje, Vicky Evely	Magister en ingeniería industrial mención en gestión empresarial	22503140	0000-0001-5066-3759

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **15:30 horas del día 14 del mes de junio del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

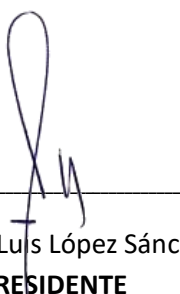
Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtra. Lucy Janet Espinoza Chávez	(Secretaria)
Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 432-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH,, para evaluar la Tesis intitulada: "**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR 2019**", presentada por el (la) Bachiller, **LAZO SILVA, Abraham Daniel**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.


Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **13 (Trece)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **16:48 horas del día 14 del mes de junio del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE



Mtra. Lucy Janet Espinoza Chávez
SECRETARIO



Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por mantener viva la fe en mi corazón. A mis padres, por su orientación y sacrificio en criarme. A mi abuela Antonia Urteaga, por su gran amor y apoyo incondicional. A mis hermanos y familia, por el apoyo brindado siempre.

AGRADECIMIENTOS

Mi especial agradecimiento a mi centro de labores por las facilidades otorgadas para la realización del presente trabajo de investigación, y a mis compañeros de trabajo por su colaboración en mi tesis. Así como al Sr. Rubén Figueroa Morote por su apoyo incondicional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRACTICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES	19
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES.....	20
2.2.	BASES TEÓRICAS	20
2.2.1.	LA MOTIVACIÓN	20
2.2.2.	LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	36
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	39
2.4.	HIPÓTESIS.....	40
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	40
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	40
2.4.3.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	41
2.4.4.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.....	41
2.5.	VARIABLES.....	41
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	41
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	41
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)	43
CAPÍTULO III		45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		45
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.1.1.	ENFOQUE	45
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	45
3.1.3.	DISEÑO	45
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.2.1.	POBLACIÓN	46
3.2.2.	MUESTRA.....	46

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	46
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DATOS	47
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	47
.....	47
CAPITULO IV.....	49
RESULTADOS.....	49
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	49
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	89
.....	89
CAPITULO V.....	101
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	101
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	101
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
ANEXOS.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Logro.....	49
Tabla 2: Logro.....	50
Tabla 3: Logro.....	51
Tabla 4: Logro.....	52
Tabla 5: Logro.....	53
Tabla 6: Poder	54
Tabla 7: Poder	55
Tabla 8: Poder	56
Tabla 9: Poder	58
Tabla 10: Poder	59
Tabla 11: Afiliación.....	60
Tabla 12: Afiliación.....	61
Tabla 13: Afiliación.....	62
Tabla 14: Afiliación.....	63
Tabla 15: Afiliación.....	64
Tabla 16: Supervisión	65
Tabla 17: Supervisión	66
Tabla 18: Supervisión	67
Tabla 19: Supervisión	68
Tabla 20: Supervisión	69
Tabla 21: Supervisión	70
Tabla 22: Supervisión	71
Tabla 23: Ambiente físico	72
Tabla 24: Ambiente físico	73
Tabla 25: Ambiente físico	74
Tabla 26: Ambiente físico	75
Tabla 27: Prestaciones	76
Tabla 28: Prestaciones	77
Tabla 29: Prestaciones	78
Tabla 30: Prestaciones	79
Tabla 31: Prestaciones	80
Tabla 32: Intrínsecas	81

Tabla 33: Intrínsecas	82
Tabla 34: Intrínsecas	83
Tabla 35: Intrínsecas	84
Tabla 36: Intrínsecas	85
Tabla 37: Participación	86
Tabla 38: Participación	87
Tabla 39: Participación	88
Tabla 40: Ponderación calculada para los niveles de motivación	90
Tabla 41: Distribución de los niveles de necesidades de Motivación.....	91
Tabla 42: Distribución de necesidades de motivación por dimensión	91
Tabla 43: Ponderación para los niveles de satisfacción laboral.....	93
Tabla 44: Distribución del nivel de Satisfacción Laboral	94
Tabla 45: Distribución del nivel de Satisfacción Laboral en cada factor.	95
Tabla 46: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, de motivación.....	96
Tabla 47: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk, Satisfacción Laboral	97
Tabla 48: Correlación entre motivación y satisfacción laboral	98
Tabla 49: Correlación entre Logro y satisfacción laboral.	99
Tabla 50: Correlación entre Poder y Satisfacción Laboral.	99
Tabla 51: Correlación entre Afiliación y Satisfacción Laboral.	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logro.....	50
Figura 2: Logro.....	51
Figura 3: Logro.....	52
Figura 4: Logro.....	53
Figura 5: Logro.....	54
Figura 6: Poder	55
Figura 7: Poder	56
Figura 8: Poder	57
Figura 9: Poder	58
Figura 10: Poder	59
Figura 11: Afiliación	60
Figura 12: Afiliación	61
Figura 13: Afiliación	62
Figura 14: Afiliación	63
Figura 15: Afiliación	64
Figura 16: Supervisión	65
Figura 17: Supervisión	66
Figura 18: Supervisión	67
Figura 19: Supervisión	68
Figura 20: Supervisión	69
Figura 21: Supervisión	70
Figura 22: Supervisión	71
Figura 23: Ambiente físico	72
Figura 24: Ambiente físico	73
Figura 25: Ambiente físico	74
Figura 26: Ambiente físico	75
Figura 27: Prestaciones	76
Figura 28: Prestaciones	77
Figura 29: Prestaciones	78
Figura 30: Prestaciones	79
Figura 31: Prestaciones	80
Figura 32: Intrínsecas	81

Figura 33: Intrínsecas	82
Figura 34: Intrínsecas	83
Figura 35: Intrínsecas	84
Figura 36: Intrínsecas	85
Figura 37: Participación	86
Figura 38: Participación	87
Figura 39: Participación	88

RESUMEN

El tema de la presente investigación es “Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la oficina de trámite documentario y archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019”. La tesis está compuesta por cinco capítulos: El capítulo I trata sobre el problema de investigación, y se planteó ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019? El capítulo II, trata sobre el marco teórico, donde se desarrolla las definiciones, teorías y dimensiones de Motivación y Satisfacción laboral. El capítulo III, trata sobre la metodología de la investigación, donde el tipo de investigación es correlacional, con una muestra de 20 colaboradores y con dos instrumentos para medir la motivación y la satisfacción laboral. El capítulo IV, trata sobre los resultados, donde se presentan el alfa de Crombach de 0.93, también tablas y gráficos de cada ítem de ambos cuestionarios, también la prueba de normalidad de datos, también la prueba de hipótesis que de la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de Spearman de $r = 0.576$, y un p valor de 0.008. Y el capítulo V, trata sobre la discusión de resultados, en donde se compara los resultados de los antecedentes citados en la tesis presente con los resultados obtenidos en la presente investigación, y que algunos resultados son similares y otros no. La idea central es determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019 y se concluye que existe relación moderada directa entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral.

Palabras clave: Motivación, satisfacción laboral, autoridad.

ABSTRACT

The subject of this research is “Motivation and job satisfaction in the collaborators of the office of documentary and archival processing of the Directorate of Integrated Health Networks Lima Sur 2019”. The thesis is made up of five chapters: Chapter I deals with the research problem, and it was raised: What is the relationship between motivation and job satisfaction in the collaborators of the Office of Documentary Procedure and Archive of the Directorate of Integrated Networks of Health Lima South 2019? Chapter II, deals with the theoretical framework, where the definitions, theories and dimensions of Motivation and Job Satisfaction are developed. Chapter III, deals with the research methodology, where the type of research is correlational, with a sample of 20 employees and with two instruments to measure motivation and job satisfaction. Chapter IV, deals with the results, where the Crombach's alpha of 0.93 is presented, also tables and graphs of each item of both questionnaires, also the test of data normality, also the hypothesis test that was obtained from the general hypothesis. a Spearman coefficient of $r = 0.576$, and a p value of 0.008. And chapter V, deals with the discussion of results, where the results of the background cited in the present thesis are compared with the results obtained in the present investigation, and that some results are similar and others are not. The central idea is to determine the relationship between motivation and job satisfaction in employees of the Office of Documentary Processing and Archive of the Directorate of Integrated Health Networks Lima Sur 2019 and it is concluded that there is a moderate direct relationship between the motivation variable and the Job satisfaction variable.

Keywords: Motivation, labor satisfaction, authority.

INTRODUCCIÓN

Los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo se sienten desmotivados e insatisfechos con sus funciones laborales, por sus bajos sueldos, por las tareas recargadas, por la falta de espacio para realizar las tareas laborales y para la conservación de los documentos, por la falta de útiles de escritorio y tinta para la impresora, por la falta de sillas y escritorios, por la falta de ventilación en el ambiente laboral, por la inseguridad del puesto laboral, por las consecutivas fallas en el Sistema de Trámite Documentario, entre otros problemas. Entonces se plantea, ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019? Esta investigación se justifica, porque pone en el tapete el problema planteado, que en estos momentos sucede, donde las autoridades tienen la oportunidad de hacer cambios para solucionar los actuales problemas. Como objetivo general se plantea, determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019. El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y descriptivo, con un diseño no experimental y transversal. La técnica empleada es la encuesta. Las fuentes de información son los textos de McClelland, de Chiavenato, de Hernández, Fernández, Baptista y de otros autores. Una de las limitaciones de la presente investigación fue el tiempo para la elaboración del proyecto, la información desordenada y confusa, y el alto costo para la elaboración de la tesis. Y como conclusiones principales fue que existe relación moderada directa entre la motivación y la satisfacción laboral, que no existe relación entre la dimensión logro de motivación y la satisfacción laboral, que no existe relación entre la dimensión poder de motivación y la satisfacción laboral, y que existe relación alta directa entre la dimensión afiliación de motivación y la satisfacción laboral.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur– DIRIS Lima Sur, es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud que opera, gestiona y articula los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en salud conformando la red integrada de salud la cual incluye a los dos hospitales y los 123 establecimientos de salud de primer nivel de atención de 13 distritos de la jurisdicción de Lima Sur, Barranco, Chorrillos, Santiago de Surco, San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Santa María del Mar, Lurín, Pachacamac, Pucusana, Punta Hermosa, Punta Negra y San Bartolo.

La Oficina de Trámite Documentario y Archivo depende orgánicamente de la Dirección administrativa que tiene como funciones conducir, organizar y registrar la recepción de documentos, la atención al público, el funcionamiento de la ventanilla de atención, servicio de mensajería, notificación y Acervo Documentario de la DIRIS Lima Sur.

En la Oficina de Trámite Documentario y Archivo laboran 20 personas, de los cuales 12 es personal nombrado y 08 es personal contratado. En esta entidad pública los colaboradores en general se tratan con respeto y compañerismo, y logran cumplir sus funciones. Sin embargo, el personal esta desmotivado y no están satisfechos con sus tareas laborales. Esto es notorio por lo siguiente: hay constantes quejas de los colaboradores por sus bajos sueldos, habitualmente reniegan de todo, aun cuando no tienen la razón, los colaboradores de recepción muchas veces muestran conductas negativas en la atención al público, muchos documentos son ubicados en lugares inapropiados con el riesgo de maltratarse; los colaboradores sienten que trabajan doble y por tanto desganados cuando deben buscar un documento ya que eso implica remover muchos paquetes que están apiñados, en varias ocasiones los colaboradores con su propio dinero deben adquirir tinta para la

impresora u otros útiles de escritorio. En la estación de verano el ambiente laboral se hace muy caluroso y sofocante, por lo general el personal se turna para utilizar las sillas, entre otros problemas. Por tanto, se puede afirmar que las causas a estos problemas radican en: los bajos sueldos a todos los colaboradores (nombrados y contratados); la inseguridad del puesto de trabajo porque los colaboradores contratados deben firmar un nuevo contrato laboral cada tres meses; el poco espacio físico para el área de trámite documentario donde laboran diez colaboradores, además en esa área faltan sillas, escritorios, ventiladores, entre otros; la falta de útiles de escritorio que son necesarios para realizar los trámites correspondientes; la demora en el pago de planillas de movilidad; y las consecutivas fallas en el Sistema de Trámite Documentario (Web) que ocasionan retraso en el ingreso y seguimiento de los expedientes. Y como consecuencias de estos problemas se pueden plantear: la falta de identidad y compromiso de los colaboradores con la institución pública, donde el personal se siente ajeno a la institución y no toman como suyos los objetivos, las metas ni los planes de la dirección, del mismo modo no desean comprometerse por ejemplo, para quedarse unos minutos más de la hora de salida por alguna eventualidad urgente; el personal llega tarde a su centro laboral donde la mayoría lo hace de forma consecutiva; los colaboradores incumplen con la entrega diaria de los documentos programados, que son documentos que deben ser entregados a los establecimientos de salud y otras instituciones; y por último varios colaboradores se presentan inadecuadamente uniformados al trabajo, siendo necesario para la imagen institucional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre el logro de motivación y la satisfacción

laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019?

- ¿Qué relación existe entre el poder de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019?
- ¿Qué relación existe entre la afiliación de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre el logro de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.
- Determinar la relación entre el poder de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.
- Determinar la relación entre la afiliación de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la justificación de la investigación se refiere al porqué de la investigación, donde se exponga las razones y estas razones demostrarán que el estudio es necesario e importante. Entre estas razones está las implicaciones prácticas, el valor teórico entre otros (p. 40)

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

La presente investigación pone en el tapete el problema planteado, que en estos momentos sucede, donde las autoridades tienen la oportunidad de hacer cambios para solucionar los actuales problemas. Del mismo modo, la presente investigación hace un análisis de los posibles problemas donde el aporte es el punto de vista del investigador.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Con la presente investigación es la oportunidad de aclarar y ordenar la teoría de la motivación y la teoría de la satisfacción laboral, donde varios trabajos de investigación sin proponérselo confunden ambas teorías por su desorden y falta de precisión, dando a entender, sin afirmarlo, que la teoría de motivación y satisfacción laboral es lo mismo.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación pone en relieve y la importancia de realizar los estudios de investigación de forma científica, siguiendo y aplicando la metodología científica en todo el proceso de investigación, en este caso, establecer la relación de motivación y satisfacción laboral, con lo cual se pretende aportar información, conocimientos y procedimientos a toda la comunidad profesional.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó únicamente en la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud y no abarcó a las 9 oficinas restantes, donde las 10 oficinas están juntas y todas pertenecen a la Dirección Administrativa.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Martens y Rojas (citado en Hernández et al., 2014), quienes indican que la viabilidad de la investigación se refiere a la disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos, y materiales (p. 41)

Por otro lado, Hernández et al. (2014) consideran que es necesario tener acceso al lugar donde se hará el estudio. Y por último el estudio no puede demorarse más allá de lo previsto. (p. 41)

De acuerdo a estos autores el presente informe final es viable, porque se cuenta con la experiencia laboral que el título del proyecto indica, también con la información necesaria como son las teorías de motivación - satisfacción, y con los permisos respectivos de la institución pública y de la universidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Alfonso (2017), en su tesis titulada “Motivación y Satisfacción Laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz”, concluye que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz”, el nivel de motivación es superior al nivel de satisfacción, es decir, que existe relación entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral.

Pérez (2014) en su tesis denominado “Grado de Motivación y Satisfacción Laboral Existente entre los Colaboradores del Nuevo Modelo de Gestión Penitenciaria en los Centros de Corrección y Rehabilitación Femeninos de la Región Sur 2012- 2013”, uno sus conclusiones fue que el personal de los Centros de Corrección y Rehabilitación Femeninos de la Región Sur, en un 79.63 por ciento existe un alto nivel de desmotivación e insatisfacción.

Zavala (2014), en su tesis denominada “Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas”, concluyó que la población estudiada indicó niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. Además, no hubo diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad, y que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Villarreal (2018), en su tesis titulada “Relación entre Motivación de logro y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016”, concluyó que existe relación significativa entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los colaboradores

de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Rosas (2017), en su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016”, donde la conclusión fue que existía una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Supo y Choquepuma (2016) en su tesis titulada “Análisis de la relación entre satisfacción laboral y la Motivación que presenta el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015”, donde se obtuvo como conclusión que no hay relación significativa entre la satisfacción laboral y la Motivación.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Valderrama (2017) en su tesis titulada “Motivación y Satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia de infraestructura del gobierno regional de Huánuco, 2017”, se concluyó que la relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de La Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco - 2017, es media y positiva, por lo que; las relaciones interpersonales se relacionan significativamente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. LA MOTIVACIÓN

2.2.1.1. DEFINICIÓN

De acuerdo a Abraham Maslow citado por Robbins y Judge (2009) indica que todas las necesidades humanas nunca logran una satisfacción completa, pero cuando se logra satisfacer en lo sustancial se pierde la motivación. Por tanto, para otorgar motivación a una persona, se requiere percibir y conocer en el nivel de jerarquía en que está ubicada actualmente para encauzarse en lograr la satisfacción de las necesidades del nivel actual o las superiores (p. 175).

De acuerdo a Chiavenato (2007), una definición exacta sobre *motivación* es complicado, porque su utilización ha sido diversa (p. 47). Los autores KAST, Fremont y James (citado en Chiavenato, 2007) indican que *Motivo* es todo aquello que impulsa al ser humano a tener una conducta de determinada tendencia, o de un indicado comportamiento (p. 47).

Robbins y Judge (2009), indican que la motivación son los procesos que fortalecen el esfuerzo, como la intensidad, dirección y persistencia de una persona para lograr sus objetivos. Indican también que aun cuando la motivación en general se entiende como el esfuerzo para lograr cualquier objetivo, esta teoría se limita a los objetivos empresariales, donde el interés está en el comportamiento hacia las tareas laborales. Los tres elementos fundamentales en la definición son: la **intensidad** que es la energía que una persona impone en su trabajo, es el elemento fundamental en la motivación, pero una energía desbocada produce resultados desfavorables en el desempeño laboral, a no ser que dicha energía tenga una **dirección** orientado a lograr beneficios para la empresa. Por eso es importante la calidad del esfuerzo como su intensidad, es decir, detectar el esfuerzo con dirección consistente hacia las metas de la empresa. El tercer elemento es la **persistencia**, que se refiere a la medida del tiempo que dura una persona en mantener su esfuerzo. Los colaboradores motivados logran alcanzar sus metas luego de realizar una tarea permanente y suficiente. (p.175)

2.2.1.2. CICLO MOTIVACIONAL

Según Chiavenato (2007), el *ciclo motivacional* se inicia con la necesidad, que es una energía en constante dinamismo y persistencia en el comportamiento humano. Cuando hay necesidad, ésta desequilibra el organismo, produciendo tensión, insatisfacción e incomodidad. Ese estado hace que la persona tenga un comportamiento, capaz de liberar la tensión, el

desacomodo y el desequilibrio. Si la conducta es eficaz, entonces la persona logrará la satisfacción a su necesidad en consecuencia, disminuye dicha tensión. Cuando la necesidad ha sido satisfecha, entonces el organismo regresa a su equilibrio, es decir, se equilibra (p. 49).

En este *ciclo motivacional*, la necesidad es satisfecha. Es decir, en el proceso de repetición del ciclo, hay un aprendizaje y una repetición (refuerzo), donde las conductas cada vez se convierten en eficaces para lograr satisfacer ciertas *necesidades*. Lograda la satisfacción, la necesidad ya no es motivante, porque no genera tensión ni incomodidad.

Pero en el ciclo motivacional, a veces no se logra satisfacer la necesidad. Puede fracasarse o premiarse (es decir, ser transmitida a otro objeto, individuo o asunto). En el ciclo motivacional, cuando hay frustración de la necesidad, la tensión se encuentra con una barrera para su liberación, como no puede salir de manera normal, la tensión se acumula en el organismo, y busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica como la belicosidad, desagrado, tensión emocional, indiferencia, entre otros, o por vía fisiológica como la tensión nerviosa, falta de sueño, problemas cardiovasculares, estomacales, entre otros.

También, la necesidad no es satisfecha ni fracasada, sino transferida o premiada. Es cuando la satisfacción de otra necesidad baja la intensidad de una necesidad imposible de satisfacer. Por ejemplo, al promocionarse un puesto laboral superior y es cambiada por un sueldo mayor, por un nuevo lugar laboral u otro.

2.2.1.3. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Según Robbins y Judge (2009), se puede concluir que la teoría más estudiada del tema motivacional es la jerarquía de las necesidades, cuyo autor es Abraham Maslow, que tiene como hipótesis que en cada individuo hay una jerarquía de necesidades que son cinco:

Fisiológica. Son la alimentación, el descanso, la reproducción entre más necesidades del organismo humano.

Seguridad. Son los cuidados y salvaguardas hacia el estado físico y emocional.

Sociales. Son referidos a la pertenencia, aceptación y compañerismo, también el aprecio.

Estima. Se compone por dimensiones internas: respeto de sí, autonomía y logro; y dimensiones externas: status, reconocimiento y atención.

Autorrealización. Es el estímulo por lograr primero crecimiento, luego desarrollo del potencial personal y finalmente el éxito.

Según se satisfaga cada necesidad de la escala, la que sigue es dominante. La jerarquía de las necesidades está representada en un triángulo, donde la persona sube los escalones de la jerarquía. De acuerdo a la motivación, la teoría indica como ninguna necesidad se satisface al ciento por ciento, la que se satisface en lo sustancial deja de motivar. Por tanto, según Maslow, para motivar a un individuo, es necesario entender en qué nivel de la jerarquía esta la persona y perfilar en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores.

Maslow estableció cinco necesidades como sigue: fisiológica y seguridad son **necesidades inferiores**; sociales, estima y autorrealización son **necesidades superiores**. Se diferencian en que las superiores son necesidades que logran satisfacción emocional en la persona, en tanto que las inferiores logran una satisfacción exterior a la persona, por ejemplo, el sueldo, los premios entre otros.

La teoría de Maslow tiene reconocimientos, pero las investigaciones no le dan validez, ya que la teoría no tiene ensayos empíricos y muchas investigaciones llevadas a cabo no lograron validarla (p. 176).

Las teorías X y Y

Según Robbins y Judge (2009), indica que McGregor propuso dos visiones sobre la naturaleza de los seres humanos: uno negativo, llamado **teoría X**, y el otro positivo, llamado **teoría Y**.

Con la teoría X, los jefes tienen el convencimiento que a la gente no les gusta trabajar, por tanto, los colaboradores requieren de jefes que los guíe y les exija a trabajar. En cambio, con la teoría Y, los jefes indican que las personas asumen las tareas laborales tan igual al descanso y aceptan la responsabilidad.

Las teorías X y Y, se comprenderá un poco más si piensa en la jerarquía de Maslow. La teoría Y propone que las necesidades superiores controlan a la gente, y que las propuestas de la teoría X no son tan válidos. Por eso se planteó ideas como, por ejemplo, toma de decisiones participativa, tareas laborales responsables con retos y excelentes vínculos grupales, para maximizar la motivación del colaborador.

Pero tal como ocurre con la teoría de Maslow, las teorías X y Y no tiene fundamento empírico, porque no hay evidencia de bases empíricas que otorgue la validez de la teoría. (p.177)

Teoría de los dos factores

Según Robbins y Judge (2009), la teoría de los dos factores o *teoría de motivación e higiene*, pertenece a Frederick Herzberg. El autor investigó la pregunta: “¿Qué espera la gente de su trabajo?” Pidió a las personas que describieran en detalle situaciones en las que se sintieran excepcionalmente *bien* o *mal* con respecto de sus trabajos.

Las conclusiones fueron que los comportamientos de las personas que se sentían bien en su trabajo eran distintos de los que se sentían mal. Los factores intrínsecos: responsabilidad, avance, reconocimiento y logro se relacionan con la satisfacción en el trabajo. Los que se sentían bien en su trabajo decían que se debía a factores de sí mismos. Pero, los que se sentían insatisfechos decían que se debía a factores externos: supervisión, política de remuneración y condiciones laborales.

De acuerdo a los datos de la investigación decía Herzberg, que oposición a la satisfacción no es la insatisfacción, porque al quitar los elementos insatisfactorios de un puesto laboral, éste no se convierte en satisfactorio. En tal sentido lo opuesto de “satisfacción” es “falta de satisfacción” y lo contrario de “insatisfacción” es “ausencia de insatisfacción”.

Según Herzberg, los factores que generan satisfacción en las tareas laborales son diferentes a los de insatisfacción. Por eso, los jefes que retiran los factores que producen la insatisfacción pueden tener sosiego, y no motivación. O sea, controlan el esfuerzo para el trabajo más no generan motivación. El resultado de la investigación está las condiciones que rodean un trabajo, llámese la calidad de la supervisión, la remuneración, las normas

de remuneración de la organización, los lugares físicos del trabajo, el compañerismo con los colaboradores y la seguridad en el trabajo son las características de Herzberg como **factores de higiene**. Si estas características existen en un centro laboral de manera adecuada, la fuerza laboral no sentirá insatisfacción ni satisfacción. La motivación al personal, es necesario, indica Herzberg, centrarse en los factores vinculados directamente con las tareas laborales en sí o con los objetivos que se logren del trabajo, como las ocasiones de lograr un puesto mayor, la probabilidad en conseguir desarrollo personal, las felicitaciones, la responsabilidad y el logro.

La teoría de los dos factores tiene muchos detractores y poco apoyo, pero si es muy difundida. Unos de las críticas son:

- Herzberg usó una metodología limitada. Si salen bien los resultados la fuerza laboral se asigna el crédito. Y si no hay buenos resultados, responsabilizan al ambiente extrínseco.
- La metodología que usó Herzberg no está avalada científicamente por la confiabilidad. Los evaluadores deben interpretar las respuestas, por tanto, estarían contaminadas.
- Para la satisfacción, Herzberg no uso ninguna medición en el estudio. Es decir, si a un evaluado no lo hubiera gustado alguna parte de su trabajo, esto no quedaría registrado ya que pasaba como aceptable.
- Herzberg en los resultados de la investigación sostuvo que existía relación entre la satisfacción y la productividad, sin embargo, la metodología empleada no incluía la productividad (p.177)

Robbins y Judge (2009), indican que a muchos estudiosos les atrae las teorías de las necesidades, sin embargo, también

debemos recordar que hace años la percepción indicaba que el mundo era plano. Por tanto, a veces la ciencia respalda la intuición y a veces no. La teoría de los dos factores, la jerarquía de necesidades y las teorías X y Y no tienen respaldo de la ciencia (p.180)

Teoría de las necesidades de McClelland

Robbins y Judge (2009), explica la teoría de McClelland a través del ejemplo siguiente: si tuvieras una bolsa de frijoles y cinco blancos al frente, donde cada uno está más alejado del otro y cada vez más difícil de acertar. El blanco A está fácil, está cerca a tu mano y si aciertas ganarás \$2. El blanco B está un poco más lejos, pero la mayoría de las personas aciertan y ganan \$4. El blanco C premia con \$8 donde casi de la mitad acierta. En el blanco D muy poca gente acierta, y paga \$16. El último blanco E otorga \$32, y es muy difícil de acertar. ¿A qué blanco te animarías atinar? Si vas por el blanco C estarías determinado a los logros altos. Con este ejemplo y las líneas abajo los autores explican el porqué de la orientación a los logros altos.

La teoría de las necesidades de McClelland fue desarrollada por David McClelland y sus socios. La teoría propone tres necesidades:

Necesidad de logro (nLog): Impulso por sobresalir, por obtener un logro, por triunfar.

Necesidad de poder (nPod): Es hacer que otros tengan un comportamiento que no lo podrían hacer por sí mismos.

Necesidad de afiliación (nAfi): Son las ansias de lograr relaciones de amistad y compañerismo.

La necesidad de logros, es la que recibió más atención tanto de McClelland como de investigadores posteriores.

Una persona hace mejor las cosas cuando percibe que tiene una probabilidad de éxito igual a 0.5. No está cómoda en realizar las cosas cuando es desfavorable la situación ya que no es satisfactorio el éxito por casualidad. Así mismo, al realizador tampoco le gustan las situaciones muy favorables porque no habría un reto para sus habilidades. Por tanto, prefiere fijar metas donde se esfuerce un poco.

La relación entre la necesidad de logro y el desempeño en el trabajo tiene extensa investigación. En cambio, hay pocos estudios en las necesidades de poder y afiliación, pero esas pocas investigaciones son consistentes. Primero, en los centros laborales hay gran motivación en la fuerza laboral cuando los puestos laborales tienen bastante responsabilidad individual, retroalimentación y un riesgo mediano. Como ejemplo, estas personas logran el éxito en emprendimientos empresariales propias y/o en administrar un área auto dirigida de una gran empresa. Segundo, una alta necesidad de logro de una persona no significa que sea de todas maneras un buen directivo en una gran empresa. Las personas con mucha necesidad de logro están concentradas en su excelente trabajo individual más no en influenciar en sus compañeros en lograr que cumplan bien su tarea laboral. No siempre los jefes de ventas extraordinarios han sido promotores con Necesidad de logro, como tampoco es normal que el manager extraordinario de una corporación sienta mucha necesidad de logro. Tercero, las necesidades de afiliación y poder se relacionan por ejemplo cuando un gerente logra el éxito. Los manager extraordinarios sienten mucha necesidad de poder y baja necesidad de afiliación. Es decir, para tener eficacia administrativa, debe haber una motivación grande hacia el poder.

La teoría de McClelland tiene mayor apoyo en los expertos. Pero tiene menos efecto práctico que las otras teorías, por la siguiente razón: la teoría indica que las tres necesidades se dan

inconscientemente, es decir, que una persona puede sentir las tres necesidades sin saberlo, y es muy difícil medirlas. Una evaluación hecha por un experto presenta sólo imágenes a las personas y estas construyen una historia, luego son calificados según las tres necesidades. Además se sabe que las necesidades son complicadas en medirlas ya que demanda tiempo y es cara, entonces la mayoría de las empresas no invierten en este tipo de evaluación (p.181)

Teoría de la evaluación cognitiva

Según Robbins y Judge (2009), una mujer llamada Marcia decía que empezó trabajando cerca de 15 horas a la semana como voluntaria en una empresa de adopción de mascotas, ella estaba encantada en apoyar a la gente a adoptar mascotas, pero ni bien la emplearon a tiempo completo y una paga de 11 dólares por hora, se desencantó (p.182)

Robbins y Judge (2009), Indican que la **teoría de la evaluación cognitiva**, explica el comportamiento de Marcia. La teoría plantea que otorgar recompensas extrínsecas, como el sueldo, por realizar tareas laborales cuando antes recibía premios intrínsecos por lo placentero del trabajo en sí, desmotiva. Esta teoría tiene apoyo entre los expertos. La importancia de esta teoría está relacionada de la manera en que se remunera al personal en las empresas.

Desde siempre los expertos consideraron a los motivadores intrínsecos como una labor atractiva, totalmente autónomos de los extrínsecos como un sueldo alto. Sin embargo, la teoría de la evaluación cognitiva hace un planteamiento distinto. Dice que, si los premios extrínsecos son usados como remuneraciones para lograr un mejor desempeño laboral, lamentablemente disminuyen también las recompensas intrínsecas, es decir, al otorgarse

recompensas extrínsecas por una tarea agradable, hace que disminuya el interés intrínseco por la tarea en sí.

En términos concretos la teoría se refiere a que el colaborador experimenta una pérdida de control sobre su comportamiento, de tal forma que su motivación intrínseca previa a la tarea disminuya. Más aún, si se quitan las recompensas extrínsecas al colaborador, genera un cambio en su percepción sobre las razones por la que él o ella trabajan en una tarea. Por ejemplo, si un estudiante lee una novela por semana es por la tarea escolar que le exige el docente, por tanto, su comportamiento de lectura obedece a una fuente externa. Pero si la o él estudiante continúa leyendo una novela por semana, entonces obedece a una acción cómoda y agradable hacia la lectura.

Los expertos por años consideran que si los premios extrínsecos deben ser motivadores eficaces entonces han de construirse previsiones en el desempeño del colaborador. Pero los que respaldan la evaluación cognitiva consideran que esto sólo disminuirá la satisfacción interna del colaborador. Entonces, si la teoría de la evaluación cognitiva es correcta, estaría bien en hacer que el pago a un colaborador fuera *seguro* al desempeño, para que no disminuya la motivación intrínseca.

Las recompensas extrínsecas, verbales y tangibles logran en el colaborador distintos efectos de motivación intrínseca. En otras palabras, las verbales aumentan la motivación intrínseca, y las tangibles la disminuyen. Por ejemplo, si los colaboradores reciben una recompensa tangible hacen uso de su valor y se concentran tanto en él que descuidan su tarea. En cambio, las recompensas verbales hacen que se concentren en la tarea y se esfuerzan más en mejorar su tarea.

La **autoconsistencia**, es un nuevo aporte a esta teoría que consiste en conocer el grado de consistencia de las razones de un individuo para seguir su objetivo con sus intereses y valores.

Por ejemplo, si los individuos trazan sus metas por un interés intrínseco, es seguro que lo lograrían y serían felices aun si no pudieran, ya que el proceso de esforzarse por ellas es agradable. En cambio, si trazan sus metas por razones extrínsecas, difícilmente lo lograrán y serían menos felices aun si lo lograrán, porque ese tipo de metas no significan mucho para ellos. Así también opinan los expertos en Comportamiento Organizacional, que los colaboradores que persiguen objetivos laborales por razones intrínsecas quedan más satisfechos con sus trabajos y logran un mayor rendimiento. (p.184)

Teoría del establecimiento de metas

Según Robbins y Judge (2009), hicieron un ejemplo de un entrenador Gene Broadwater, que dijo a sus jugadores antes de la competencia lo siguiente: “Cada uno de ustedes está listo físicamente. Ahora, vayan y háganlo lo mejor que puedan. Nadie puede pedirles nunca más que eso”. Ante esta frase Robbins y Judge explican que es una frase imprecisa y poco o nada se logra cuando es así, en cambio de haber dicho la frase con una meta precisa los logros serían significativos. De esto trata la **teoría del establecimiento de metas**, la influencia de las metas específicas al rendimiento, al reto y a la retroalimentación.

Edwin Locke, autor de la teoría del establecimiento de metas allá en la década del 60 del siglo pasado, propuso, que laborar con metas genera motivaciones en el trabajo. Las metas indican claramente qué debe hacer el colaborador y cuánto esfuerzo requiere para lograrlo. Hay evidencias de que las metas específicas aumentan el desempeño; las metas difíciles, para los colaboradores que aceptan voluntariamente, aumentan el

desempeño, pero más alto que las metas fáciles; y la retroalimentación logra un mejor desempeño que si no estuviera. Entonces la especificidad de las metas en sí misma es probable que genere un estímulo interno. Por tanto, dicen, Robbins y Judge, para los colaboradores que acepten, tanto más difícil sea la meta muy alta será el nivel de desempeño.

Las metas difíciles son muy motivantes porque hacen que: Primero, el colaborador este concentrado en su tarea laboral. Segundo, el colaborador se energice para poder laboral muy fuerte. Tercero, el colaborador insiste hasta lograr las metas difíciles. Y cuarto, el colaborador crea o descubre estrategias que ayuda a ser más eficaz en las tareas laborales.

La retroalimentación permite identificar las discrepancias de lo que se hace y de lo que se quiere hacer. Por tanto, la retroalimentación autogenerada es muy motivador y no tanto la retroalimentación externa.

Por otro lado, con respecto a la participación o no de los colaboradores en la elaboración de las metas, las evidencias demuestran que de las dos formas se logra un desempeño mayor, uno, cuando los colaboradores participan aceptan como deseable las metas para el trabajo, y dos, cuando los jefes asignan las metas, entonces los jefes deben explicar con claridad el propósito y la importancia de las metas.

Aparte de la retroalimentación, existen tres factores que determinan la relación metas–desempeño:

El compromiso con la meta. La presente teoría presupone que el colaborador está comprometido con la meta, ya que no debe reducirla o abandonarla. Con respecto al comportamiento, el colaborador primero, piensa que puede llegar a la meta y segundo, que desea lograrlo. La teoría también indica que es casi

seguro que el compromiso con la meta suceda cuando ésta se hace pública.

Las características de la tarea. De acuerdo a las investigaciones, la teoría del establecimiento de metas no funciona bien con todas las tareas laborales, las metas motivan mucho en el rendimiento cuando, primero, las tareas son sencillas y no complejas, segundo, se conocen bien y no resulta una novedad, tercero, son independientes y no están entrelazadas. Para metas interdependientes, mejor hacer grupos de metas.

La cultura nacional. Esta teoría está limitada por la cultura, el cual adapta muy bien en Estados Unidos y Canadá, donde los colaboradores tienen cierta independencia, los jefes y empleados buscan metas desafiantes y todos los miembros de una empresa dan importancia al desempeño. Por tanto, esta teoría puede no resultar en países con condiciones opuestas, como por ejemplo Chile o Portugal (p.185)

Robbins y Judge (2009), concluyen que esta teoría logra una fuerza motivadora importante y que está demostrado en más de 100 tareas que comprendieron a más de 40000 participantes en distintos tipos de industrias, como empresas de madera, seguros, etc (p.187)

2.2.1.4. DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN

Las siguientes dimensiones que se utilizaron en la presente investigación son del autor David McClelland.

Logro: Relacionado a la persona misma, donde hay impulso por sobresalir, por conseguir un logro en un conjunto de estandarizados, de batallar por el triunfo. McClelland (citado en Robbins y Coulter, 2010, p. 344).

Es la necesidad de hacer algo mejor. Hacer algo mejor involucra una comparación (interna o externa) en conceptos de

eficacia o aportación-producción. Hacerlo mejor o mejorar es lograr el mismo resultado con el mismo trabajo; lograr una producción más alta con el mismo esfuerzo o con menos trabajo. De esta forma la gente con alta necesidad de logro se siente atraídas por situaciones donde haya la factibilidad de un perfeccionamiento de este tipo. No se sienten atraídas, ni se esfuerzan, en situaciones inexistentes de mejoras, es decir a tareas muy fáciles o muy difíciles o donde otorgan gratificaciones externas, como pecuniarias y verbales. Además, estas personas prefieren asumir la responsabilidad de mejorar esas situaciones. Por tanto, estas personas generalmente son emprendedoras, como son los empresarios eficaces. McClelland (1989, p.628)

Poder: Es la necesidad de disponer que otros se comporten de una forma que no lo habrían hecho por sí mismos. McClelland (citado en Robbins y Coulter, 2010, p. 344).

La necesidad de poder, es un impulso constante por ejercer impacto con seguridad en las personas y en las cosas. Esta necesidad de poder está asociada a actividades competitivas y asertivas, por conseguir y conservar prestigio y reputación. McClelland (1989, p.629)

Tanto hombres y mujeres son distintos en necesidad de poder. Por ejemplo, los hombres con alta necesidad de poder y baja inhibición, pretenden dominar personalmente a otras personas: beben mucho, son casanovas, mentirosos y socialmente irresponsables; en cambio, los hombres de alta necesidad de poder y alta inhibición tienen algunas de las bondades de la imagen de Dios: ejercen en beneficio de los demás, son menos impulsivos, son autocomplacientes al beber, asumen el liderazgo en instituciones voluntarias, trabajan firme, tienen caridad, son ciudadanos responsables, buenos maridos y son excelentes ejecutivos en las empresas. McClelland (1989, p.630)

Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. McClelland (citado en Robbins y Coulter, 2010, p. 344).

Sobre las necesidades de afiliación se conoce poco. Este interés permanente es un estado objetivo de *estar con otro*, pero no hay seguridad de cuál puede ser el incentivo natural para este estado objetivo. McClelland (1989, p.631)

McClelland (1989, p.631), indica que se ha desarrollado e investigado sistemas de codificación para dos motivos de afiliación: Primero, la necesidad de afiliación, está asociado con el miedo al rechazo o el temor a quedarse solo. Segundo, el motivo de intimidad, es una razón más de *estar* que de *hacer*. Son personas que se complacen en compartir la intimidad con otros y son percibidos como naturales, cordiales, sinceros, apreciativos y cariñosos. Se preocupan por mantener cálidas relaciones interpersonales, no sienten ansiedad por la ausencia de otros. En cambio, los de alta necesidad de afiliación, se sienten con frecuencia ansiosos. En definitiva, dice McClelland que los motivos de afiliación son importantes en la salud mental y física, tal como lo dijo Platón hace siglos.

2.2.1.5. INDICADORES DE LAS DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN

Los indicadores para la presente investigación se construyeron en base a un análisis de la teoría de cada dimensión de McClelland.

De acuerdo a cada dimensión, los indicadores elaborados por el autor del presente trabajo de investigación son los siguientes:

Logro: Eficacia, productivo, superación, y competición.

Poder: Liderazgo, control, y dominio.

Afiliación: Amistad, Compañerismo.

2.2.2. LA SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.2.1. DEFINICIÓN

Según Robbins (citado en Caballero, 2002) indica que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del colaborador hacia su tarea laboral. También indica que la satisfacción en el trabajo tiene que ver con las condiciones laborales y la personalidad. A la gente negativa de sí misma es muy probable que no le guste su trabajo (p. 2)

Para Gibson (citado en Caballero, 2002) la satisfacción laboral es el resultado de las percepciones de los colaboradores sobre el trabajo, basadas en los factores referidos al ambiente donde se realiza la actividad laboral (p. 3)

2.2.2.2. SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD

Robbins y Coulter (2010) indican que los gerentes de Hawthorne estaban convencidos que los colaboradores felices eran productivos. Aun cuando no es fácil determinar la relación entre satisfacción y productividad, y que algunas investigaciones no estén convencidas de ello, ambos autores si están seguros de una correlación muy fuerte (p. 285)

2.2.2.3. SATISFACCIÓN Y AUSENTISMO

Robbins y Coulter (2010) dicen que según las investigaciones los colaboradores satisfechos tienen menor ausentismo que los colaboradores insatisfechos, pero esta correlación no es sólida, ya que existen otros factores que afectan la relación (p. 285)

2.2.2.4. SATISFACCIÓN Y ROTACIÓN

Robbins y Coulter (2010) mencionan que las investigaciones son contundentes al relacionar satisfacción con rotación, pero

también hay otros factores de rotación como son las condiciones del mercado laboral, las expectativas sobre las oportunidades de otros empleos y la duración del empleo en la empresa (p. 285)

2.2.2.5. FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Según Meliá y Peiró (1989) El modelo factorial de Meliá y Peiró en el test S20/23 mide la satisfacción laboral y describe 5 factores, los cuales se utilizaron en el presente informe final de investigación:

Supervisión. Evalúa al colaborador las relaciones personales con sus jefes, el apoyo que reciben de ellos, la forma en que sus jefes juzgan la tarea laboral, la cercanía y frecuencia de supervisión, y la igualdad y justicia de trato de la organización. (Meliá y Peiró, 1989, p. 7)

Se evalúa el juicio de los superiores. Si la organización cumple con las disposiciones legales, evalúa si hay abuso de autoridad, si hay libertad sindical, etc. (Meliá, Zornoza, Saenz, Morte y González, 1987, p. 4).

Ambiente físico. Evalúa el entorno físico, el espacio del centro laboral, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación, y la iluminación. (Meliá y Peiró, 1989, p. 7)

En otras palabras, son los medios y recursos que la organización otorga en salubridad, toxicidad, peligrosidad, ruido, postura en las tareas laborales, vestuarios, servicios higiénicos, servicios de agua, luz, etc. (Meliá et al. 1987, p. 5)

Prestaciones. Manera de cómo las organizaciones cumplen sus compromisos, la forma en que se hace la negociación, el salario cobrado, las oportunidades de promoción y formación. (Meliá y Peiró, 1989, p. 7)

También, evalúa el grado de satisfacción de los colaboradores hacia sus comisiones, dietas, destajos y horas extras. (Meliá et al. 1987, p. 5)

Intrínseco. Evalúa las satisfacciones que el trabajo da por sí mismo, las oportunidades que da el trabajo de hacer lo que gusta o en lo que destaca, y los objetivos, metas y producción por lograr. (Meliá y Peiró, 1989, p. 7)

También evalúa las posibilidades de ser creativos. (Meliá et al. 1987, p. 5)

Participación. Valora la participación en la resolución grupal de trabajo, área o departamento, o la propia tarea laboral. (Meliá y Peiró, 1989, p. 8)

Se evalúa también, la participación de los colaboradores en formular objetivos y metas de la empresa. (Meliá et al. 1987, p. 5)

2.2.2.6. INDICADORES DE LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Los indicadores elaborados por el autor del presente informe final de investigación se hicieron en base al análisis de la teoría de cada factor de Meliá y Peiró, que son las siguientes:

Supervisión: Relación con sus jefes; forma en juzgar las tareas; cercanía y frecuencia de supervisión, trato de la empresa; apoyo de sus jefes.

Ambiente físico: Limpieza y salubridad; entorno y espacio físico; ambiente físico.

Prestaciones: Salario; promoción y capacitación; convenios.

Intrínseca: Tareas y actividades laborales; oportunidades; objetivos y metas logrados.

Participación: Grupo de trabajo; colaboración con la empresa.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Actitud laboral

Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo. Blum, (citado en Caballero, 2002)

Dirección

Es la canalización de la intensidad de un individuo. Es el elemento que dirige el esfuerzo y es parte de la motivación. Robbins y Judge (2009)

Intensidad

Es la energética del intento de un individuo. Es el elemento que en la mayoría de las personas se destaca cuando se habla de motivación. Robbins y Judge (2009)

Involucramiento en el trabajo

Es el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su empleo y está convencido que tener un buen nivel de desempeño le beneficia. Robbins y Judge (2009)

Logro

Es el impulso por sobresalir y tener éxito con respecto a un conjunto de estándares. Herzberg, (citado en Robbins y Coulter, 2014)

Motivación

Son procesos que van orientados a la energía, dirección y persistencia del trabajo que hace un colaborador en lograr el objetivo. Robbins y Coulter, (2014)

Persistencia

Es la medida del tiempo que el individuo mantiene el esfuerzo. Es el elemento que en el individuo motivado ayuda a lograr sus objetivos por la permanencia necesaria en una tarea. Robbins y Judge (2009)

Reconocimiento

Es cualquier acto de reconocimiento del supervisor, o representante de la gerencia, cliente, etc. Puede ser un acto de felicitación, elogio o culpa. Herzberg, (citado en Robbins y Coulter, 2014)

Rotación

Es el retiro o abandono del puesto laboral de un individuo de forma permanente y voluntaria o involuntaria de una empresa u organización. Robbins y Coulter, (2014).

Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Gibson, (citado en Caballero, 2002).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H₁: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₁: La relación es significativa entre el logro y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

H₀: La relación no es significativa entre el logro y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

2.4.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₁: La relación es significativa entre el poder y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

H₀: La relación no es significativa entre el poder y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

2.4.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₁: La relación es significativa entre la afiliación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

H₀: La relación no es significativa entre la afiliación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

MOTIVACIÓN

Según David McClelland las dimensiones Logro, Poder y Afiliación, miden la motivación. Los resultados se obtuvieron aplicando el instrumento del cuestionario que contiene 15 ítems en escala de Lickert.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

SATISFACCIÓN LABORAL

Según Meliá y Peiró estudiaron el comportamiento de satisfacción

laboral a través de los factores Supervisión, Ambiente físico, Prestaciones, Intrínseca, y Participación. Los resultados se realizaron en base del instrumento de Meliá y Peiró (1998), que es el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, de 24 ítems.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

Variable	Dimensiones (Conceptos de McClelland)	Indicadores (Elaboración de acuerdo a la teoría de McClelland)	Ítems
Variable Independiente: Motivación McClelland	Logro Impulso por sobresalir, por perfeccionar situaciones laborales, por obtener un logro, luchar por el triunfo, hacer mejor que otros en términos de eficacia o producción, lograr una mayor producción con menor trabajo.	Eficacia	A usted le gusta fijarse metas realistas y alcanzarlas.
		Productivo	A usted le gusta obtener buenos resultados con el esfuerzo que emplea en su trabajo.
		Superación	Usted siempre trata de mejorar su desempeño anterior en su trabajo. Usted desea saber cómo va progresando al terminar las tareas laborales.
		Competitivo	A usted le gusta competir y ganar.
	Poder Son acciones de la persona para adquirir o ejercer dominio, control e influencia hacia las personas o grupos de personas. Desean ejercer impacto con seguridad en las personas.	Liderazgo	A usted le gusta influir en otras personas para que hagan lo que usted desea. A usted le gusta llevar el mando en las actividades.
		Control	Con frecuencia trabaja para obtener más control sobre los acontecimientos de su alrededor laboral. Muchas veces prefiere inspeccionar directamente una tarea.
		Dominio	A usted le gusta ejercer dominio sobre las otras personas.
	Afiliación Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.	Amistad	Usted habla con frecuencia con otras personas a su alrededor de asuntos que no se relacionan con su trabajo. A usted le gusta agradar a otros. Le gusta pertenecer a grupos y organizaciones.
		Compañerismo	Le gusta trabajar con otras personas que solo. Usted tiende a construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo.

Variable	Factores (Conceptos de Meliá y Peiró)	Indicadores (Elaboración de acuerdo a la teoría de Meliá y Peiró)	Ítems
Variable Dependiente: Satisfacción laboral Meliá & Peiró	Supervisión Es la evaluación cómo se encuentra el colaborador con respecto a sus relaciones con sus jefes, el apoyo que reciben de ellos, la forma en que juzgan sus tareas, la cercanía y frecuencia de supervisión, y el trato de la empresa.	Relación con sus jefes	Usted generalmente tiene buenas relaciones personales con sus superiores.
		Forma en juzgar las tareas	Los supervisores juzgan su tarea laboral de forma adecuada. Su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo.
		Cercanía y frecuencia de supervisión	Usted es supervisado con adecuada proximidad y frecuencia.
		Trato de la empresa	Usted siente que siempre recibe buen trato de parte de su empresa. Su empresa le da usted un trato adecuado cuando negocia sobre aspectos laborales.
		Apoyo de sus jefes	Usted recibe un adecuado apoyo de sus superiores.
	Ambiente físico Es la evaluación del entorno y espacio físico, la limpieza, salubridad, la temperatura, la iluminación, los vestuarios y el ruido.	Limpieza y salubridad	En su lugar de trabajo hay una adecuada limpieza y salubridad.
		Entorno y espacio físico	La distribución física del ambiente de su trabajo le facilita realizar sus tareas laborales. La iluminación y ventilación de su lugar de trabajo es adecuada. Se siente cómodo en el entorno físico donde usted trabaja.
	Prestaciones Es la evaluación de la forma en que las organizaciones hacen la negociación y cumplen sus convenios, el salario, y las oportunidades de promoción y formación.	Salario	El sueldo que recibe es bastante aceptable. Su trabajo logra cubrir sus expectativas económicas.
		Promoción y capacitación	La empresa le ofrece capacitación de forma periódica. La empresa le da oportunidades de ser promovido a puestos laborales de mayor jerarquía.
		Convenios	Su empresa cumple de forma correcta los convenios, las disposiciones y leyes laborales.
	Intrínseca Es la evaluación de las satisfacciones que el trabajo da por sí mismo, las oportunidades en hacer lo que agrada o destaca, y también los objetivos, metas y producción a lograr;	Tareas y actividades laborales	Su trabajo le hace sentir realizado como persona. Las tareas que realiza las percibe como importantes. Le gustan las actividades laborales que realiza.
		Oportunidades	Su trabajo en sí mismo le da la oportunidad de demostrar en lo que destaca.
		Objetivos y metas logrados	Logra alcanzar los objetivos y las metas que su empresa planifica.
	Participación Es la evaluación de cómo participan los colaboradores en la resolución del grupo laboral, o departamento o en la propia tarea, y en los planteamientos de objetivos y metas de la empresa.	Grupo de trabajo	Usted por propia iniciativa participa con actitud positiva en su trabajo.
		Colaboración con la empresa	Usted participa en los objetivos y metas de su empresa. Usted participa en las decisiones de su grupo de trabajo de su empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

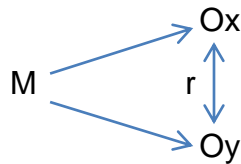
Enfoque cuantitativo. Este enfoque emplea la recolección de datos con la intención de probar las hipótesis, para probar se requiere el uso de mediciones numéricas y el análisis estadístico, para explicar el comportamiento y probar teorías, Hernández et al. (2014). En la presente investigación se realizó este enfoque.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Alcance **correlacional** y **descriptivo**. El alcance correlacional tiene por finalidad conocer la relación entre dos o más conceptos o variables en una muestra (Hernández et al., 2014, p. 93); en este caso en particular se conocerá la relación entre las variables Motivación y Satisfacción laboral. Y el alcance descriptivo, tiene por objeto especificar las propiedades, las características y los perfiles de individuos, grupos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández et al., 2014, p. 92).

3.1.3. DISEÑO

Diseño No experimental y Transversal. El término Diseño es un plan o estrategia para obtener información que se requiere en la investigación y responder a los planteamientos, Hernández et al., (2014). Estos mismos autores indican también que el diseño no experimental, significa la no manipulación de las variables. En este caso no es necesario alterar los datos y menos los resultados, ya que no es un trabajo experimental. Y con respecto a Transversal es que los datos se deben recoger en el momento y en el mismo tiempo, así lo indican los autores mencionados. En la investigación presente se tomó la encuesta una sola vez y a los 20 colaboradores a la vez.



Dónde:

M: Muestra

Ox: Variable Independiente: Motivación

Oy: Variable Dependiente: Satisfacción laboral

r: Relación entre ambas variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población está conformada por 20 colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

3.2.2. MUESTRA

La muestra es no probabilística, subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad si no de las características de la investigación (Hernández et al., 2014, p. 173)

Por tratarse de una población pequeña la muestra es igual a la población, es decir los 20 colaboradores. Entonces $n = 20$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta. Esta técnica es muy útil para el recojo de datos la cual será en una fecha y hora determinada. Se encuestó a los 20 colaboradores de la institución

pública.

Instrumento

El instrumento para la recolección de datos se utilizó el cuestionario. El cuestionario permitió obtener información precisa, gracias al conjunto de preguntas sobre las dos variables a medir, Chasteauneuf (citado en Hernández et al, 2014, p. 217).

El cuestionario está conformado por preguntas sobre motivación y satisfacción laboral, que serán cerradas y afirmativas, con una escala de Likert, ordinal y con valores del 1 al 5, de la siguiente forma: 1: Nunca, 2: La mayoría de veces no, 3: Algunas veces si algunas veces no, 4: La mayoría de veces sí, y 5: Siempre.

El cuestionario de motivación laboral contiene 15 ítems, los cuales están en base a las tres dimensiones de McClelland, que son: Logro del 1 al 5, Poder del 6 al 10 y Afiliación del 11 al 15.

El cuestionario de satisfacción laboral contiene 24 ítems, los que se distribuyó en cinco factores, que son: Supervisión del 1 al 7, Ambiente físico del 8 al 11, Prestaciones recibidas del 12 al 17, Intrínseca del trabajo del 18 al 22 y Participación del 23 al 25.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Cuadros estadísticos: Para la presentación de datos obtenidos de la encuesta se utilizaron cuadros estadísticos que contienen frecuencias y porcentajes.

Gráficos estadísticos: Del mismo modo los cuadros estadísticos, se presentaron de forma gráfica, como son los histogramas, o los gráficos de forma circular.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para el análisis e interpretación de datos se utilizó la estadística descriptiva que tiene por objeto especificar las propiedades, las

características y los perfiles de individuos, grupos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández et al., 2014, p. 92).

Para lograr este análisis e interpretación de datos se utilizó el programa MS-Excel. Terminada la encuesta, el proceso siguiente fue preparar una matriz en la hoja en MS-Excel, donde figura la cantidad de preguntas y la cantidad de encuestados, organizados por dimensiones. Así mismo cada pregunta del cuestionario tiene cinco opciones de respuesta, donde cada opción tiene un valor que va de 1 a 5. Este valor es la que se digitó directamente a la matriz del programa MS-Excel. Ya con los datos ingresados, en el mismo programa MS-Excel se puede realizar distintos tipos de cálculos estadísticos, sin embargo, para muchos no es recomendable porque no es un programa estadístico, y de hacerlo se requiere de mucha pericia. Pero si se puede realizar con mucha rapidez las tablas tabuladas de cada pregunta, donde se muestra la frecuencia y el porcentaje de la frecuencia, y de estas tablas obtener su respectivo gráfico.

Para el análisis e interpretación de datos también se utilizó la estadística correlacional, que tiene por finalidad conocer la relación entre dos o más conceptos o variables en una muestra (Hernández et al., 2014, p. 93).

Para lograr este análisis e interpretación de datos se usó el programa SPSS. Los datos digitados en el programa MS-Excel se pasaron al programa estadístico SPSS, y aquí se realizaron distintos cálculos estadísticos, como el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del cuestionario cuyo índice no debe ser menor a 0.8, luego la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, y la correlación entre variables motivación y satisfacción laboral en la cual se empleó el índice de Pearson o el índice de Spearman, la cual dependerá de la prueba de normalidad, si esta prueba da un valor mayor al nivel de significancia, o sea > 0.5 , entonces se utilizará el índice de correlación de Pearson, pero si el índice de Shapiro-Wilk es menor a 0.5, entonces se usará el índice de correlación de Spearman.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Alfa de Cronbach

El resultado del índice de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento cuestionario, fue a través del programa MS-Excel, con la fórmula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde alfa de Cronbach es igual a:

$$\alpha = 0.93$$

Este índice indica que el nivel de confiabilidad del cuestionario es excelente y la fuente de información es confiable.

Cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación

El cuestionario de Motivación Laboral consta de 15 ítems, cuyos resultados son los siguientes:

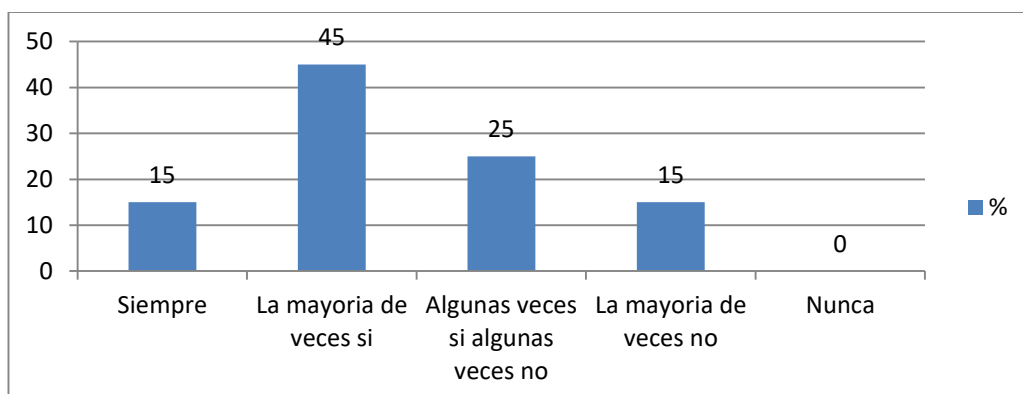
Tabla 1: Logro

1. A usted le gusta fijarse metas realistas y alcanzarlas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	9	45	45	60
Algunas veces si algunas veces no	5	25	25	85
La mayoría de veces no	3	15	15	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

1. A usted le gusta fijarse metas realistas y alcanzarlas.



Fuente: Tabla 1. Elaboración propia.

Figura 1: Logro

Interpretación: El 60% de los encuestados consideran que, si se fijan metas realistas y alcanzables, mientras que el 15% la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría de los encuestados, 60%, si suelen fijarse metas realistas y alcanzables. Es evidente que la mayoría de los colaboradores cumplen con sus tareas laborales y con todos los objetivos que la institución establece, porque son realistas y no les gusta comprometerse con metas inalcanzables cuando se discuten en reunión laboral sobre las metas anuales de la institución.

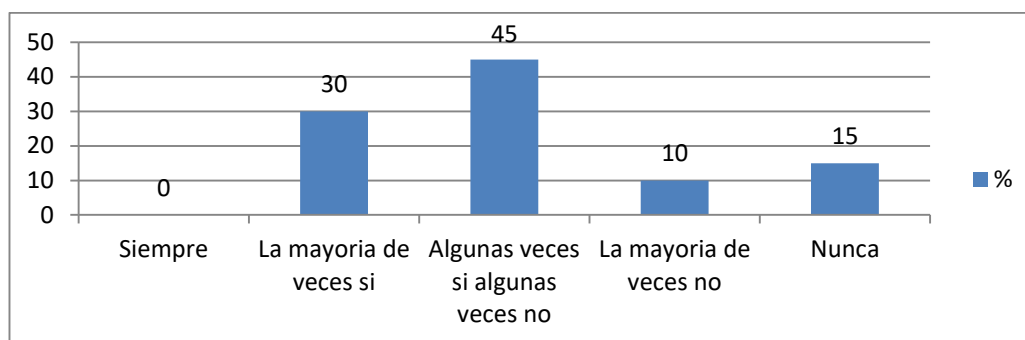
Tabla 2: Logro

2. A usted le gusta obtener buenos resultados con el esfuerzo que emplea en su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0	0	0
La mayoría de veces si	6	30	30	30
Algunas veces si algunas veces no	9	45	45	75
La mayoría de veces no	2	10	10	85
Nunca	3	15	15	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

2. A usted le gusta obtener buenos resultados con el esfuerzo que emplea en su trabajo.



Fuente: Tabla 2. Elaboración propia.

Figura 2: Logro

Interpretación: El 30% de los encuestados consideran que la mayoría de veces si les gusta obtener buenos resultados con el esfuerzo que emplea en su trabajo, en cambio el 45% algunas veces si algunas veces no, mientras que el 10% la mayoría de veces no y el 15% nunca.

De acuerdo a los resultados la mayoría de los colaboradores se sienten ambiguos con respecto a los buenos resultados con su propio esfuerzo, 45%. Donde se evidencia la poca eficacia laboral, porque hay descuido, desatención, e inasistencia a las tareas laborales, y unas de las causas son la desmotivación laboral y la mala gestión del rendimiento laboral. La desmotivación laboral es que los colaboradores pueden esforzarse mucho para lograr buenos resultados como trabajar horas extras, colaborar de forma monetaria en la compra de útiles de oficina, etc., pero luego no son reconocidos dichos esfuerzos ni de formas verbales ni pecuniarias.

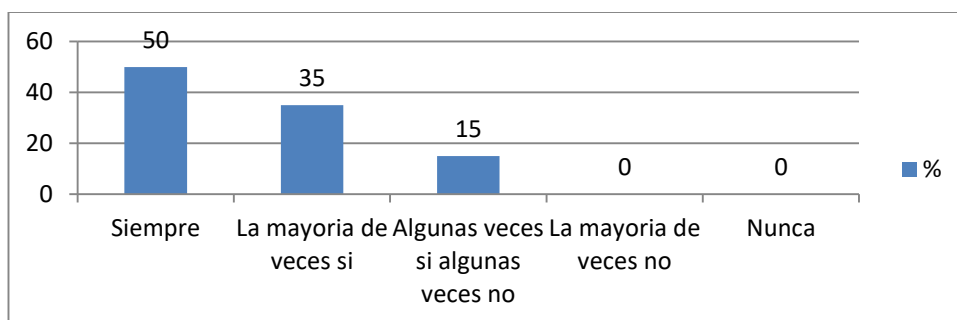
Tabla 3: Logro

3. Usted siempre trata de mejorar su desempeño anterior en su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	50	50	50
La mayoría de veces si	7	35	35	85
Algunas veces si algunas veces no	3	15	15	100
La mayoría de veces no	0	0	0	
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

3. Usted siempre trata de mejorar su desempeño anterior en su trabajo.



Fuente: Tabla 3. Elaboración propia.

Figura 3: Logro

Interpretación: El 85% de los encuestados consideran que tratan de mejorar su desempeño anterior en su trabajo, mientras que el 15% algunas veces si algunas veces no.

De acuerdo a los resultados la respuesta es contundente, el 50%, siempre tratan de mejorar su desempeño anterior, y si a ese porcentaje se agrega el 35% que la mayoría de veces si tratan de mejorar, entonces hay un 85% que busca mejorar su desempeño laboral, y eso aparentemente es contradictorio a los resultados de la pregunta 2. Cómo se explica que haya una mayoría que tiene poca eficacia laboral y a la vez buscan mejorar su desempeño anterior. Es evidente que la mayoría de los colaboradores tratan de mejorar su rendimiento laboral, pero les impide cumplir con ese reto al ciento por ciento cuando hay un ambiente laboral no apropiado, como el poco espacio laboral para almacenar los documentos, la falta de útiles de oficina, entre otras carencias.

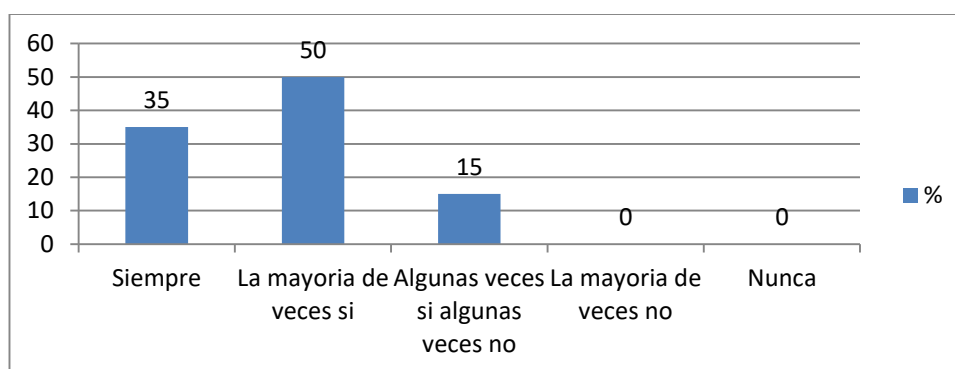
Tabla 4: Logro

4. Usted desea saber cómo va progresando al terminar las tareas laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35	35	35
La mayoría de veces si	10	50	50	85
Algunas veces si algunas veces no	3	15	15	100
La mayoría de veces no	0	0	0	
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

4. Usted desea saber cómo va progresando al terminar las tareas laborales.



Fuente: Tabla 4. Elaboración propia.

Figura 4: Logro

Interpretación: El 85% de los encuestados consideran que si desean saber cómo van progresando al terminar las tareas laborales, y el 15% algunas veces si algunas veces no.

De acuerdo a los resultados, un contundente 85%, desean saber cómo van progresando al terminar las tareas laborales. Es evidente que la mayoría de los colaboradores están atentos a su progreso y evolución en el desarrollo de sus tareas laborales, lo cual significa, que existe responsabilidad laboral y anhelan lograr, por ejemplo, un mejor puesto laboral ya sea por vocación o por pasión.

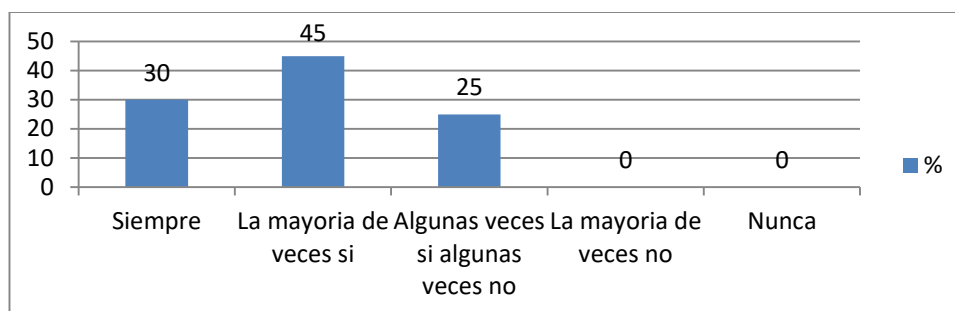
Tabla 5: Logro

5. A usted le gusta competir y ganar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	30	30	30
La mayoría de veces si	9	45	45	75
Algunas veces si algunas veces no	5	25	25	100
La mayoría de veces no	0	0	0	
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

5. A usted le gusta competir y ganar.



Fuente: Tabla 5. Elaboración propia.

Figura 5: Logro

Interpretación: El 75% de los encuestados consideran que, si tienen gusto por competir y ganar, y el 25% algunas veces si algunas veces no.

De acuerdo a los resultados, al 75% de los colaboradores, les gusta competir y ganar. Es evidente que la mayoría de los colaboradores son competitivos, lo cual se refleja en su actitud frente al trabajo. Por ejemplo, saben que hay poco espacio para trabajar, pero se adaptan, trabajan y no siempre reclaman sin hacer nada. Ante el usuario buscan demostrar su mejor perfil y ante las autoridades su insatisfacción.

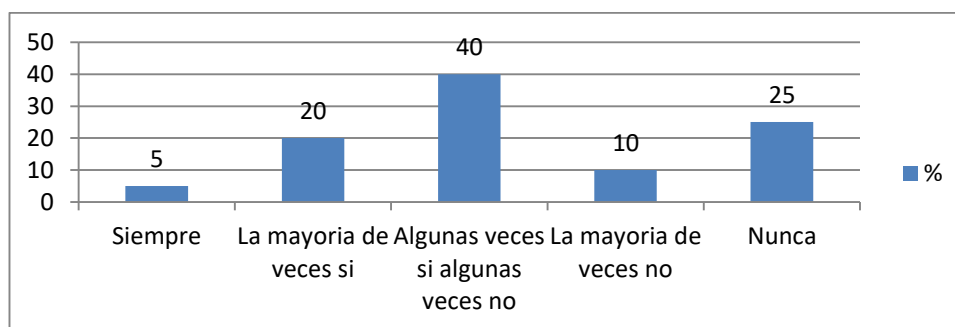
Tabla 6: Poder

6. A usted le gusta influir en otras personas para que hagan lo que usted desea.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	4	20	20	25
Algunas veces si algunas veces no	8	40	40	65
La mayoría de veces no	2	10	10	75
Nunca	5	25	25	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

6. A usted le gusta influir en otras personas para que hagan lo que usted desea.



Fuente: Tabla 6. Elaboración propia.

Figura 6: Poder

Interpretación: El 25% de los encuestados consideran que, si influyen en otras personas, el 40% algunas veces si algunas veces no, el 10% la mayoría de veces no, y el 25% nunca.

De acuerdo a los resultados, la mayoría, 40%, de los colaboradores tienen una posición ambigua con respecto a influir en otras personas. Es evidente que la mayoría de los colaboradores no están seguros o no están interesados en ejercer un liderazgo entre sus compañeros de trabajo. Esta actitud se refleja cuando la mayoría, por ejemplo, no suele participar activamente en las discusiones y decisiones que la empresa toma. Esto se da a falta de motivación en los colaboradores por parte de la institución pública.

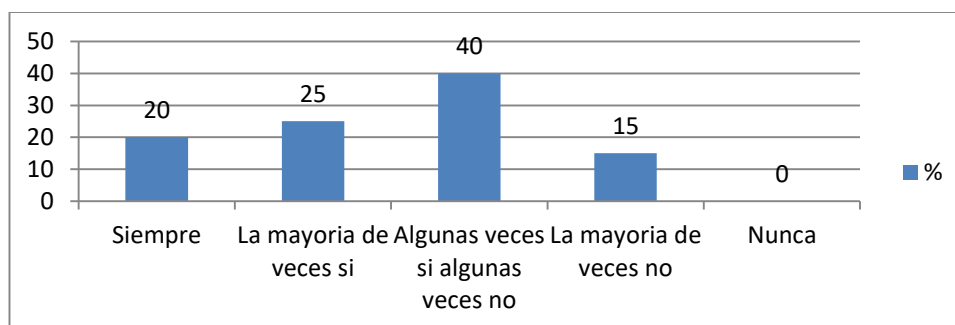
Tabla 7: Poder

7. A usted le gusta llevar el mando en las actividades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20	20	20
La mayoría de veces si	5	25	25	45
Algunas veces si algunas veces no	8	40	40	85
La mayoría de veces no	3	15	15	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

7. A usted le gusta llevar el mando en las actividades.



Fuente: Tabla 7. Elaboración propia.

Figura 7: Poder

Interpretación: El 45% de los encuestados consideran que, si llevan el mando en las actividades, el 40% algunas veces si algunas veces no, y el 15% la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría, 40%, de los colaboradores tienen una posición ambigua, pero la balanza se inclina más hacia los colaboradores que consideran que si llevan el mando en las actividades. Es evidente que la mayoría de los colaboradores no pretenden ser líderes en su área de trabajo o ni buscan en ser jefes o gerentes, las causas son varias, entre ellas están la poca confianza que los jefes tienen de sus colaboradores, el poco valor que asignan lo gerentes al personal, aunque exista un grupo no tan minoritario que sí lo desea.

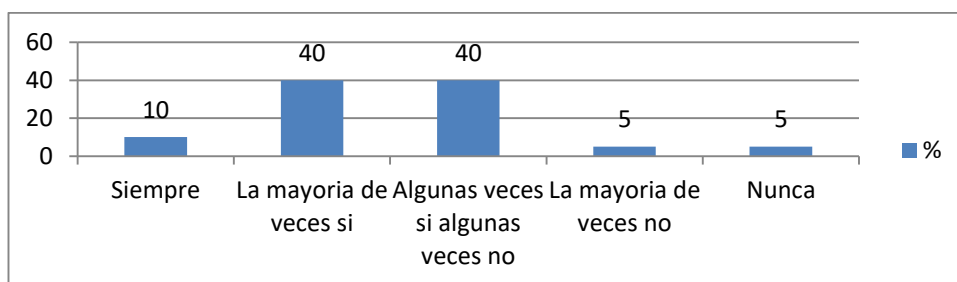
Tabla 8: Poder

8. Con frecuencia trabaja para obtener más control sobre los acontecimientos de su alrededor laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
La mayoría de veces si	8	40	40	50
Algunas veces si algunas veces no	8	40	40	90
La mayoría de veces no	1	5	5	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

8. Con frecuencia trabaja para obtener más control sobre los acontecimientos de su alrededor laboral.



Fuente: Tabla 8. Elaboración propia.

Figura 8: Poder

Interpretación: El 50% de los encuestados consideran que con frecuencia trabajan para obtener más control sobre los acontecimientos de su alrededor laboral, el 40% algunas veces si algunas veces no, el 5% la mayoría de veces no, y el 5% nunca.

De acuerdo a los resultados, existen dos mayorías iguales, un 40% de los colaboradores tienen una posición ambigua, y el otro 40% consideran que la mayoría de veces si, es decir, más son los colaboradores que con frecuencia trabajan para obtener más control sobre los acontecimientos de su alrededor laboral. Es evidente que la mayoría de los colaboradores se esfuerzan por tener un buen control sobre sus tareas laborales como también un control a los hechos que ocurren cerca a sus actividades laborales, como por ejemplo la atención a los clientes, donde el funcionario cumple con atender y registrar todos los requerimientos del usuario, del mismo modo ese mismo colaborador cumple, aunque no sea su función, con cuidar que la impresora no sea empleada con otros fines que no sean para la atención al público. Esta actitud del colaborador no obedece a una orden específica de la institución pública, pero si es parte de la identidad que siente el colaborador con su institución.

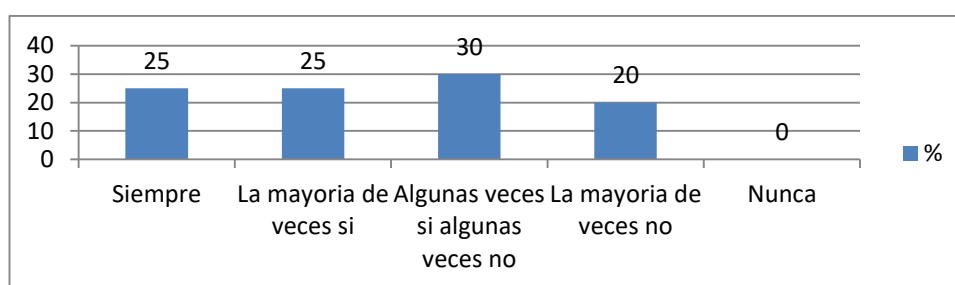
Tabla 9: Poder

9. Muchas veces prefiere inspeccionar directamente una tarea.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25	25	25
La mayoría de veces si	5	25	25	50
Algunas veces si algunas veces no	6	30	30	80
La mayoría de veces no	4	20	20	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

9. Muchas veces prefiere inspeccionar directamente una tarea.



Fuente: Tabla 9. Elaboración propia.

Figura 9: Poder

Interpretación. El 50% de los encuestados consideran que prefieren inspeccionar directamente una tarea, el 30% algunas veces si algunas veces no, y el 20% la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, el 30%, de los colaboradores tienen una posición ambigua, pero la balanza se inclina hacia los colaboradores, 25%+25%, que consideran que muchas veces prefieren inspeccionar directamente una tarea. Es evidente que la mayoría de los colaboradores son responsables en cumplir con sus funciones para tener un buen control de las tareas laborales. En ese sentido muy pocas veces existen quejas al respecto, como tareas laborales mal realizadas, tareas laborales retrasadas, entre otros.

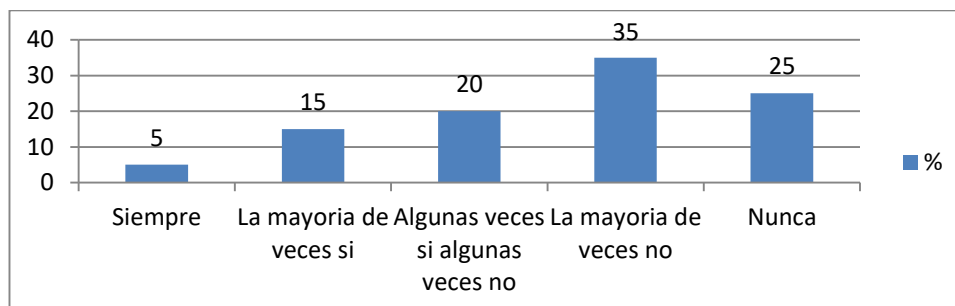
Tabla 10: Poder

10. A usted le gusta ejercer dominio sobre las otras personas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	3	15	15	20
Algunas veces si algunas veces no	4	20	20	40
La mayoría de veces no	7	35	35	75
Nunca	5	25	25	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

10. A usted le gusta ejercer dominio sobre las otras personas.



Fuente: Tabla 10. Elaboración propia.

Figura 10: Poder

Interpretación. El 20% consideran que ejercen dominio sobre otras personas, el 20% algunas veces si algunas veces no, el 35% la mayoría de veces no, y el 25% nunca ejercieron dominio sobre otras personas.

De acuerdo a los resultados, al 35% de los colaboradores mayormente no les gusta ejercer dominio sobre otras personas, y esta posición se refuerza con el 25% que definitivamente nunca ejercerían dominio sobre otros. Es evidente que a la mayoría de los colaboradores no les gusta sentirse dominantes sobre sus compañeros de trabajo, no hacen sus tareas laborales a través de otros, no buscan del nuevo colaborador su disposición para ellos, no hacen mandados, no buscan tener seguidores por sus pensamientos, no forman grupos con objetivos particulares.

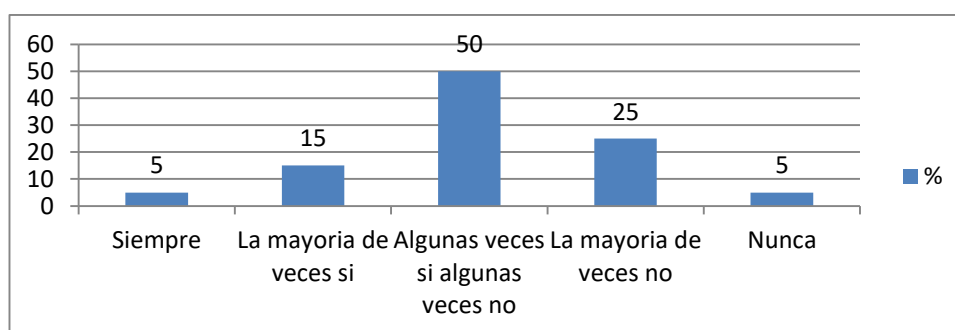
Tabla 11: Afiliación

11. Usted habla con frecuencia con otras personas a su alrededor de asuntos que no se relacionan con su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	3	15	15	20
Algunas veces si algunas veces no	10	50	50	70
La mayoría de veces no	5	25	25	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

11. Usted habla con frecuencia con otras personas a su alrededor de asuntos que no se relacionan con su trabajo.



Fuente: Tabla 11. Elaboración propia.

Figura 11: Afiliación

Interpretación: El 20% de los encuestados consideran que, si hablan con frecuencia con otras personas a su alrededor de asuntos que no se relacionan con su trabajo, el 50% algunas veces si algunas veces no, el 25% la mayoría de veces no, y el 5% nunca.

De acuerdo a los resultados, el 50% de los colaboradores tienden a estar concentrados en sus tareas laborales, pero de vez en cuando establecen relaciones con sus compañeros de trabajo a través de diálogos ajenos al trabajo. Esto es evidente cuando comparten a media mañana un café y otros productos comestibles, o cuando cantan el cumpleaños a un compañero de trabajo, o cuando almuerzan en la oficina establecen diálogos no laborales.

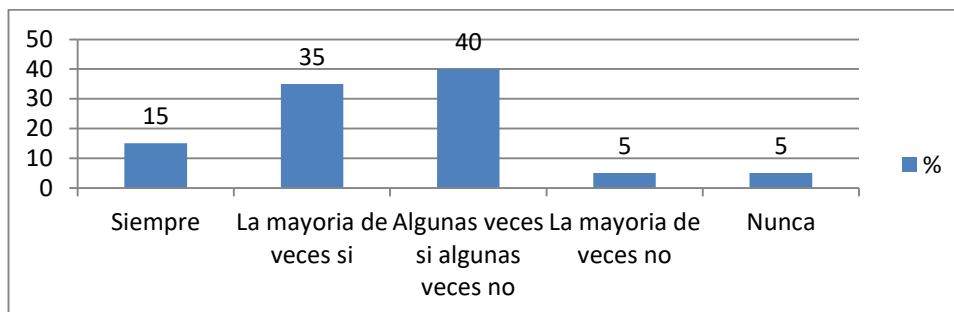
Tabla 12: Afiliación

12. A usted le gusta agradecer a otros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	7	35	35	50
Algunas veces si algunas veces no	8	40	40	90
La mayoría de veces no	1	5	5	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

12. A usted le gusta agradecer a otros.



Fuente: Tabla 12. Elaboración propia.

Figura 12: Afiliación

Interpretación: El 50% de los encuestados consideran que, si les gusta agradecer a otros, el 40% indican que algunas veces si algunas veces no, y el 10% no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría, 50%, de los colaboradores tratan con respeto a los demás, usan un dialogo apropiados y evitan realizar criticas sin pruebas. Esto es evidente cuando al inicio de la jornada laboral el colaborador que llega normalmente saluda a sus compañeros con palabras apropiadas, de igual forma cuando piden un favor lo hacen con mucho cuidado, no suelen ponerse sobrenombres ni burlarse, siempre se tratan evocando su grado, o su apellido, y utilizan un tono de la voz sereno y agradable. Pero hay una segunda mayoría, 40%, que es indiferente, tienen un trato más frio, distantes y son pocos los que normalmente pasan inadvertidos por su mal carácter o por su nulo diálogo.

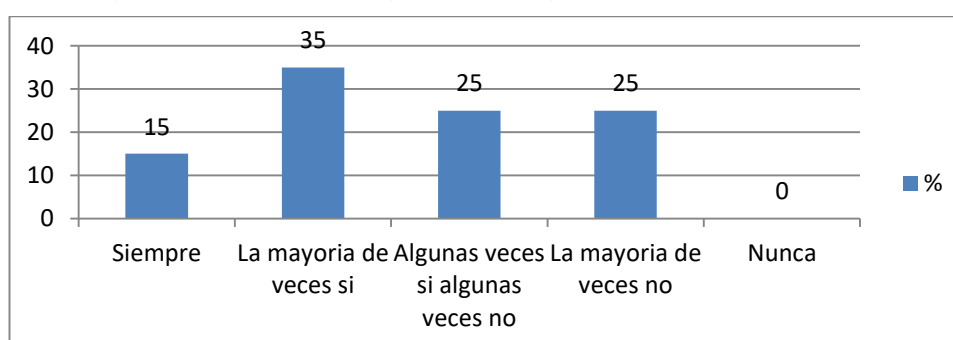
Tabla 13: Afiliación

13. Le gusta pertenecer a grupos y organizaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	7	35	35	50
Algunas veces si algunas veces no	5	25	25	75
La mayoría de veces no	5	25	25	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

13. Le gusta pertenecer a grupos y organizaciones.



Fuente: Tabla 13. Elaboración propia.

Figura 13: Afiliación

Interpretación: El 50% de los encuestados indican que, si les gusta pertenecer a grupos y organizaciones, el 25% dicen que algunas veces si algunas veces no, y el 25% la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, el 50% de los colaboradores buscan pertenecer a grupos de distintas índoles. Por ejemplo, la mayoría pertenece a la iglesia católica o evangélica y muchos de ellos son miembros activos. También hay colaboradores que pertenecen al Boy Scott, otros son bomberos, y algunos forman pequeños grupos deportivos. En estos casos, la institución pública es ajena a propiciar algún tipo de agrupación.

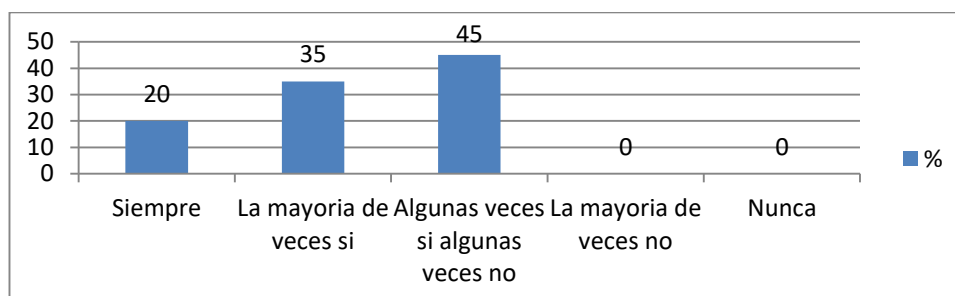
Tabla 14: Afiliación

14. Le gusta trabajar con otras personas que solo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20	20	20
La mayoría de veces si	7	35	35	55
Algunas veces si algunas veces no	9	45	45	100
La mayoría de veces no	0	0	0	
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

14. Le gusta trabajar con otras personas que solo.



Fuente: Tabla 14. Elaboración propia.

Figura 14: Afiliación

Interpretación: La mayoría (55%) de los encuestados afirman que, si prefieren trabajar con otras personas que solos, y el 45% dicen que algunas veces si algunas veces no.

De acuerdo a los resultados, el 45% de los colaboradores pueden trabajar o con otros o solos, pero no tienen una preferencia, en cambio hay un 55% que prefieren trabajar con otras personas a que solos. Esto se evidencia cuando un colaborador que falta por alguna razón es extrañado y cuando regresa a sus labores es festejado por sus compañeros, de igual forma, la mayoría prefiere trabajar en grupo los trabajos extraordinarios ordenadas por la institución, como son, la limpieza del almacén, la clasificación y orden de documentos almacenados, los cambios de ubicación de muebles y encerres, entre otros trabajos.

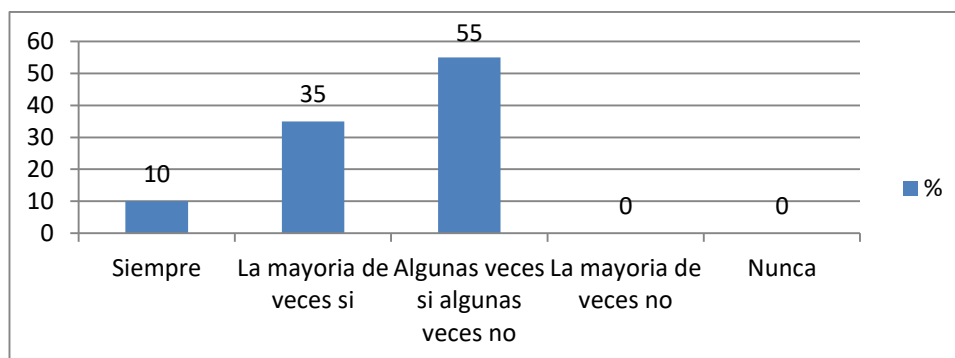
Tabla 15: Afiliación

15. Usted tiende a construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
La mayoría de veces si	7	35	35	45
Algunas veces si algunas veces no	11	55	55	100
La mayoría de veces no	0	0	0	
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

15. Usted tiende a construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo.



Fuente: Tabla 15. Elaboración propia.

Figura 15: Afiliación

Interpretación: La minoría (45%) de los encuestados indican que, si tienden a construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo, y el 55% indican que algunas veces si algunas veces no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría, 55%, de los colaboradores no tienen como prioridad o no buscan en establecer relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo, pero tampoco lo descartan, si se da la oportunidad pueden establecer esas amistades. Sin embargo, el 45% si busca que construyan esas amistades personales. Eso se evidencia cuando participan en una pollada, un cumpleaños, un baby shower, un viaje de vacaciones, una visita hospitalaria. También, cuando se nombra padrino o madrina de un hijo o hija, y otros tipos de compromisos que van construyendo en el tiempo.

Cuestionario de Satisfacción Laboral. Consta de 24 ítems, cuyos resultados son los siguientes:

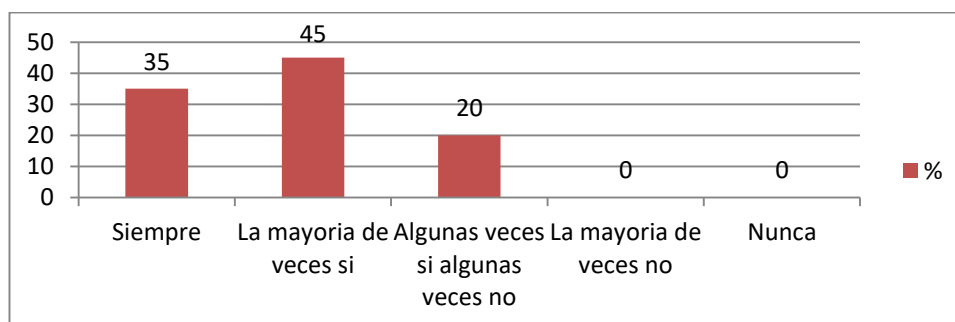
Tabla 16: Supervisión

1. *Usted generalmente tiene buenas relaciones personales con sus superiores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	35	35	35
La mayoría de veces si	9	45	45	80
Algunas veces si algunas veces no	4	20	20	100
La mayoría de veces no	0	0	0	
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

1. *Usted generalmente tiene buenas relaciones personales con sus superiores.*



Fuente: Tabla 16. Elaboración propia.

Figura 16: Supervisión

Interpretación: El 80% de los encuestados consideran que, si tienen buenas relaciones personales con sus superiores, mientras que el 20% indican algunas veces si algunas veces no.

De acuerdo a los resultados, el 80% de los colaboradores si tienen buenas relaciones personales con sus superiores. Eso se evidencia cuando los colaboradores tratan con respeto y cariño a sus superiores, muestran una actitud colaborativa con sus superiores y se predisponen a ser supervisados con positivismo.

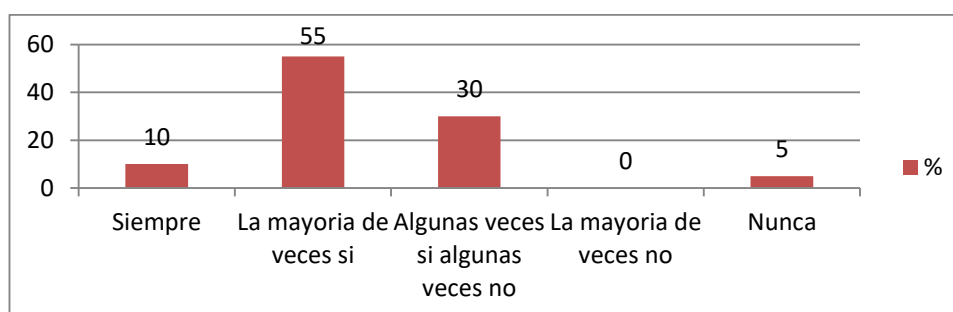
Tabla 17: Supervisión

2. Los supervisores juzgan su tarea laboral de forma adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
La mayoría de veces si	11	55	55	65
Algunas veces si algunas veces no	6	30	30	95
La mayoría de veces no	0	0	0	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

2. Los supervisores juzgan su tarea laboral de forma adecuada.



Fuente: Tabla 17. Elaboración propia.

Figura 17: Supervisión

Interpretación: El 65% de los encuestados consideran que, si son supervisados juzgando la tarea laboral de forma adecuada, el 30% indican algunas veces si algunas veces no, y el 5% nunca.

De acuerdo a los resultados, el 65% de los colaboradores sienten que son supervisados de forma adecuada. Eso se evidencia cuando los supervisores observan al colaborador con respeto sobre una tarea laboral, le llaman la atención con palabras adecuadas, el supervisor explica mejor la tarea laboral, el supervisor se pone en los zapatos del colaborador para comprender al colaborador.

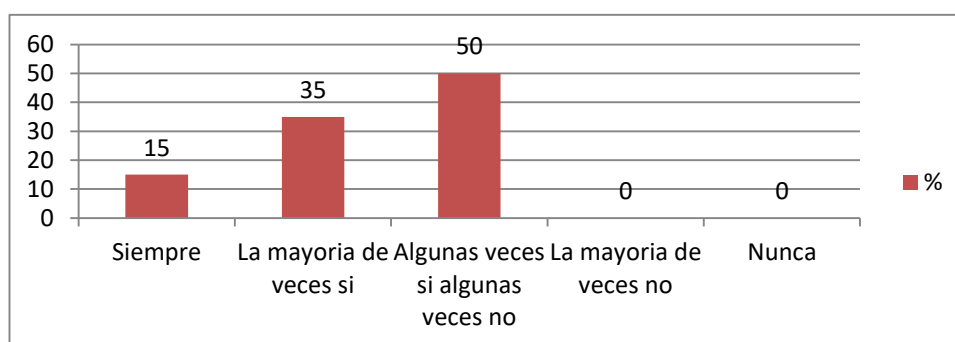
Tabla 18: Supervisión

3. Su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	7	35	35	50
Algunas veces si algunas veces no	10	50	50	100
La mayoría de veces no	0	0	0	
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

3. Su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo.



Fuente: Tabla 18. Elaboración propia.

Figura 18: Supervisión

Interpretación: El 50% de los encuestados consideran que si son valorados el esfuerzo que ponen en su trabajo por su jefe, y el 50% indican que algunas veces si algunas veces no.

De acuerdo a los resultados, el 50% de los colaboradores sienten que su jefe es indiferente al esfuerzo laboral que ellos ejercen, pero hay un 50% que están convencidos que su jefe si los valora. Eso se evidencia cuando la jefatura algunas veces destaca el esfuerzo de un colaborador, pero en otras ocasiones no. Y esta actitud del jefe se percibe como privilegios o discriminación, que a unos sí reconoce y otros no. Esa actitud se debe a la falta de tiempo del jefe y al poco conocimiento que tiene sobre los colaboradores destacados, entonces está fallando la comunicación interna de la institución.

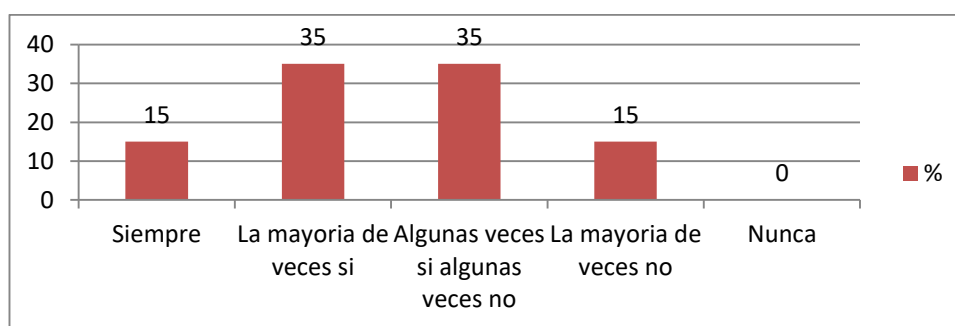
Tabla 19: Supervisión

4. Usted es supervisado con adecuada proximidad y frecuencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	7	35	35	50
Algunas veces si algunas veces no	7	35	35	85
La mayoría de veces no	3	15	15	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

4. Usted es supervisado con adecuada proximidad y frecuencia.



Fuente: Tabla 19. Elaboración propia.

Figura 19: Supervisión

Interpretación: El 50% de los encuestados consideran que, si son supervisados con adecuada proximidad y frecuencia, el 35% indican que algunas veces si algunas veces no, y el 15% consideran que la mayoría de veces no.

Estos resultados se evidencian cuando los colaboradores muestran agrado después de la supervisión, sienten con orgullo el visto bueno de la supervisión, y sus comentarios de la supervisión generalmente son positivos, y aquellos colaboradores que no tuvieron un visto bueno de la supervisión generalmente no hacen comentarios negativos aun cuando se sientan apenados porque saben que cometieron errores.

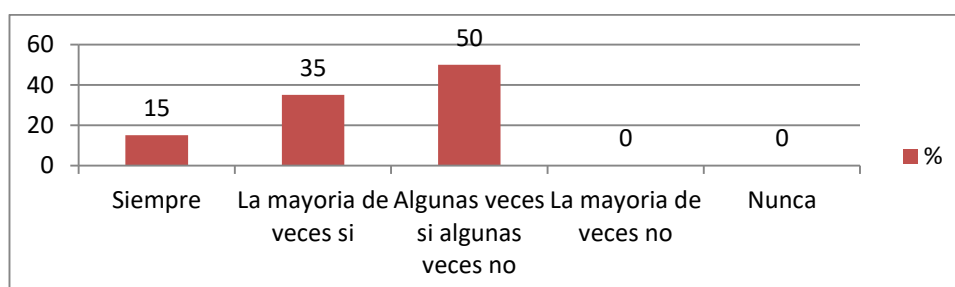
Tabla 20: Supervisión

5. Usted siente que siempre recibe buen trato de parte de su empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	7	35	35	50
Algunas veces si algunas veces no	10	50	50	100
La mayoría de veces no	0	0	0	
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

5. Usted siente que siempre recibe buen trato de parte de su empresa.



Fuente: Tabla 20. Elaboración propia.

Figura 20: Supervisión

Interpretación: El 15% de los encuestados consideran que siempre sienten que reciben buen trato de parte de la empresa, el 35% indican que la mayoría de veces sí, y el 50% que algunas veces si algunas veces no.

De acuerdo a los resultados, el 50% de los colaboradores sienten que algunas veces reciben buen trato por parte de la empresa, pero otras veces no. Estos resultados se evidencian cuando los colaboradores son atendidos con respeto por ejemplo, cuando son invitados cordialmente a una reunión de compartir por el aniversario de la institución, pero cuando reciben una crítica a su trabajo algunas veces se les sugiere mejorar de forma respetuosa y en otras situaciones no reciben sugerencia donde el colaborador no lo toma a bien, cuando la institución comprende que el colaborador pasa por una situación difícil ya sea familiar o personal y decide otorgarle permiso laboral pero luego le hace un descuento o debe reponer el día no laborado a la forma que el colaborador desee.

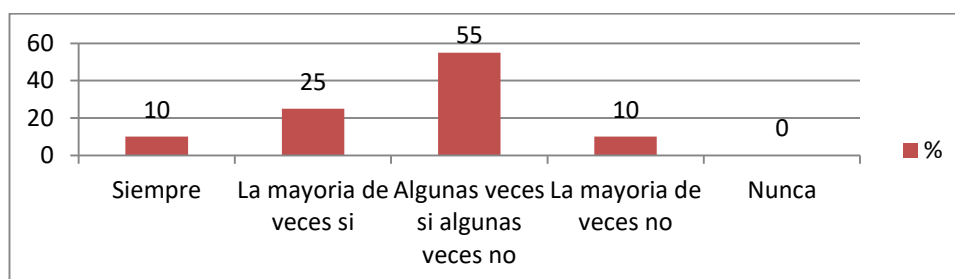
Tabla 21: Supervisión

6. Su empresa le da usted un trato adecuado cuando negocia sobre aspectos laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
La mayoría de veces si	5	25	25	35
Algunas veces si algunas veces no	11	55	55	90
La mayoría de veces no	2	10	10	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

6. Su empresa le da usted un trato adecuado cuando negocia sobre aspectos laborales.



Fuente: Tabla 21. Elaboración propia.

Figura 21: Supervisión

Interpretación: El 10% de los encuestados consideran que siempre tienen un trato adecuado cuando negocian sobre aspectos laborales, el 25% indican que la mayoría de veces sí, el 55% que algunas veces si algunas veces no, y el 10% consideran que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría el 55% de los colaboradores sienten que algunas veces tienen un trato adecuado por parte de la empresa cuando negocian asuntos laborales pero otras veces no. Estos resultados se evidencian cuando los colaboradores son atendidos con respeto por ejemplo, en sus reclamos laborales como la falta de sillas, materiales de oficina, adecuada ventilación, etc., la institución trata de solucionar el reclamo a tiempo, pero en otras ocasiones se demora en otorgar solución, o muchas veces la empresa pública no revisa el reclamo porque prioriza otros problemas postergando el caso de reclamo para otras fechas, al final tarde o temprano

se revisa el caso y da una solución. Por tal razón varios colaboradores exigen a la institución mayor prontitud en la solución de los reclamos.

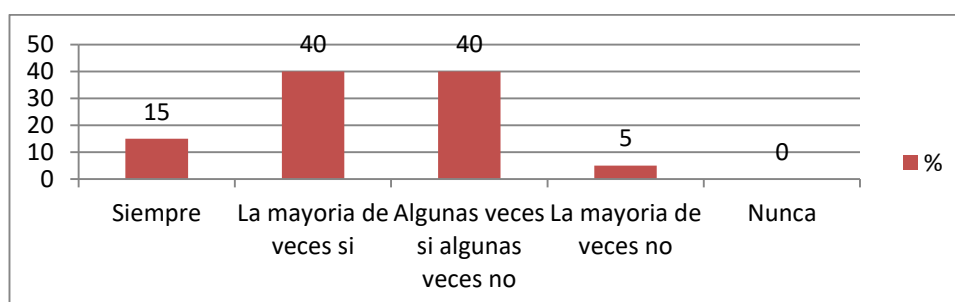
Tabla 22: Supervisión

7. Usted recibe un adecuado apoyo de sus superiores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	8	40	40	55
Algunas veces si algunas veces no	8	40	40	95
La mayoría de veces no	1	5	5	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

7. Usted recibe un adecuado apoyo de sus superiores.



Fuente: Tabla 22. Elaboración propia.

Figura 22: Supervisión

Interpretación: El 55% de los encuestados consideran que, si reciben un adecuado apoyo de sus superiores, el 40% indican que algunas veces si algunas veces no, y el 5% consideran que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría el 55% de los colaboradores sienten que si reciben un adecuado apoyo de sus superiores. Estos resultados son evidentes, por ejemplo, cuando los superiores muestran disposición a dialogar y escuchar cuando el colaborador lo requiera, también cuando los superiores escuchan diversas sugerencias de los colaboradores y aplican las más apropiadas, también cuando gestionan algunos trámites de necesidad personal del colaborador, o cuando requieren algún permiso en particular por parte de la institución en favor del colaborador.

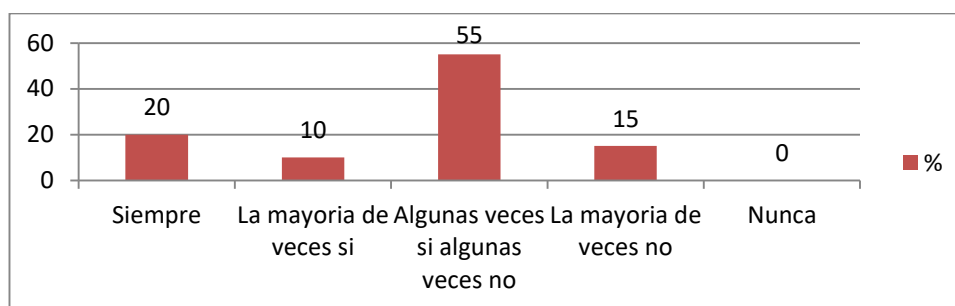
Tabla 23: Ambiente físico

8. En su lugar de trabajo hay una adecuada limpieza y salubridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	20	20	20
La mayoría de veces si	2	10	10	30
Algunas veces si algunas veces no	11	55	55	85
La mayoría de veces no	3	15	15	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

8. En su lugar de trabajo hay una adecuada limpieza y salubridad.



Fuente: Tabla 23. Elaboración propia.

Figura 23: Ambiente físico

Interpretación: El 30% de los encuestados consideran que, si hay una adecuada limpieza y salubridad en el lugar de trabajo, el 55% indican que algunas veces si algunas veces no, y el 15% consideran que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría con el 55% de los colaboradores consideran que algunas veces hay una adecuada limpieza y salubridad en el lugar de trabajo y en otras ocasiones no hay limpieza. Estos resultados son evidentes, cuando el personal de limpieza por alguna razón llega tarde al trabajo o en otras ocasiones faltan al trabajo, en esos casos no hay un personal disponible para cubrir esos puestos ni hay una estrategia preventiva por parte de los jefes. Solo en estos casos, genera malestar en los colaboradores ya que ellos mismos deben hacer limpieza su sector. Cuando el personal de limpieza está presente no hay ningún tipo de problema con respecto a limpieza.

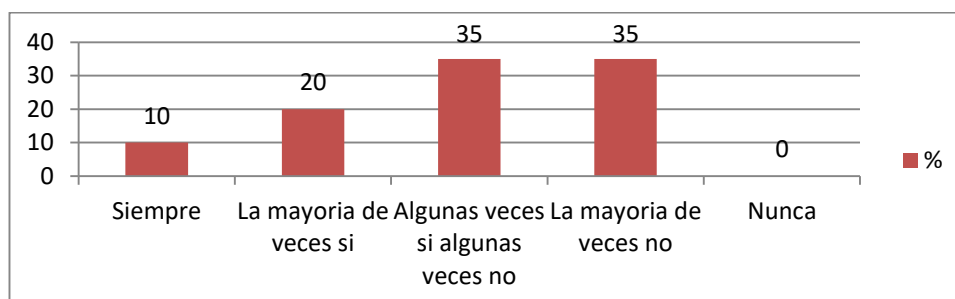
Tabla 24: Ambiente físico

9. La distribución física del ambiente de su trabajo le facilita realizar sus tareas laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
La mayoría de veces si	4	20	20	30
Algunas veces si algunas veces no	7	35	35	65
La mayoría de veces no	7	35	35	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

9. La distribución física del ambiente de su trabajo le facilita realizar sus tareas laborales.



Fuente: Tabla 24. Elaboración propia.

Figura 24: Ambiente físico

Interpretación: El 10% de los encuestados consideran que siempre la distribución física del ambiente del trabajo facilita realizar las tareas laborales, el 20% indican que la mayoría de veces sí, el 35% que algunas veces si algunas veces no, y el 35% indican que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, el 35% de los colaboradores consideran que no siempre la distribución física del ambiente del trabajo facilita realizar las tareas laborales. Estos resultados son evidentes, cuando el espacio en la oficina es pequeño para todas las actividades que se desarrollan en la oficina. Por ejemplo, en almacén de documentos a falta de espacio, los colaboradores se ven obligado a arrumar o apilar de forma inadecuada los documentos físicos, y en otras ocasiones a ubicar los documentos en los pasillos, generando efectos como la falta de espacio para caminar y la dificultad para encontrar un documento en poco espacio y con poco orden. Otro ejemplo es el área de atención al público, que a falta de espacio no se cuenta con

muebles apropiados para los colaboradores y puedan realizar sus tareas laborales en óptimas condiciones.

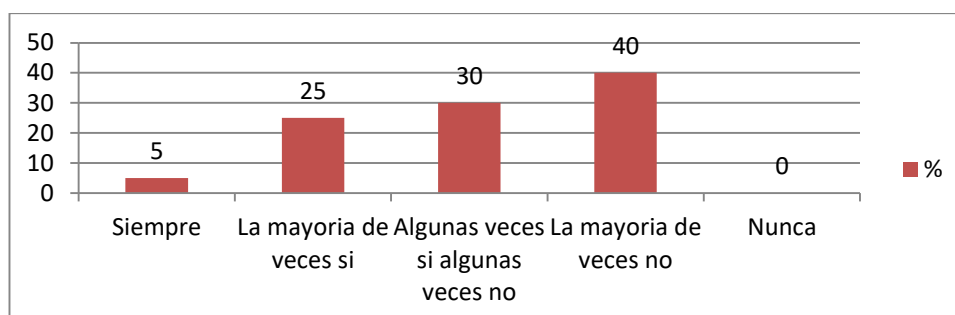
Tabla 25: Ambiente físico

10. La iluminación y ventilación de su lugar de trabajo es adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	5	25	25	30
Algunas veces si algunas veces no	6	30	30	60
La mayoría de veces no	8	40	40	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

10. La iluminación y ventilación de su lugar de trabajo es adecuada.



Fuente: Tabla 25. Elaboración propia.

Figura 25: Ambiente físico

Interpretación: El 5% de los encuestados consideran que siempre la iluminación y ventilación del lugar de trabajo es adecuada, el 25% indican que la mayoría de veces sí, el 30% que algunas veces si algunas veces no, y el 40% indican que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, el 40%, de los colaboradores consideran que la iluminación y ventilación del lugar de trabajo no es adecuada. Es evidente, que hay poca ventilación natural en los distintos ambientes de la oficina por la falta de ventanas que permitan el ingreso del aire, en especial en el almacén, donde existen malos olores. De la misma forma la iluminación natural es escasa, porque la estructura física de la oficina no está apropiada para uso de oficina laboral.

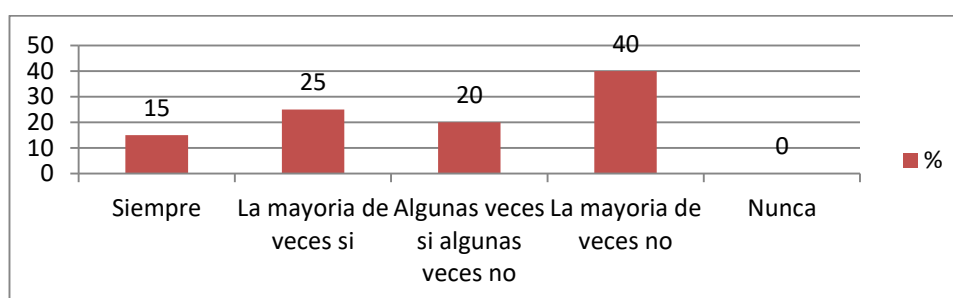
Tabla 26: Ambiente físico

11. Se siente cómodo en el entorno físico donde usted trabaja.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	5	25	25	40
Algunas veces si algunas veces no	4	20	20	60
La mayoría de veces no	8	40	40	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

11. Se siente cómodo en el entorno físico donde usted trabaja.



Fuente: Tabla 26. Elaboración propia.

Figura 26: Ambiente físico

Interpretación: El 15% de los encuestados consideran que siempre se sienten cómodos en el entorno físico donde trabajan, el 25% indican que la mayoría de veces sí, el 20% que algunas veces si algunas veces no, y el 40% indican que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, el 40% de los colaboradores consideran que no se sienten cómodos en el entorno físico donde trabajan. Es evidente, que el poco espacio para laborar, para almacenar documentos y para la instalación de muebles, la falta de ventanas para una buena iluminación y ventilación natural, hacen del entorno físico desagradable para todos los colaboradores y usuarios. Los colaboradores ya han solicitado a la institución pública el cambio de oficina o la remodelación del local y hasta la fecha no hay buenos resultados.

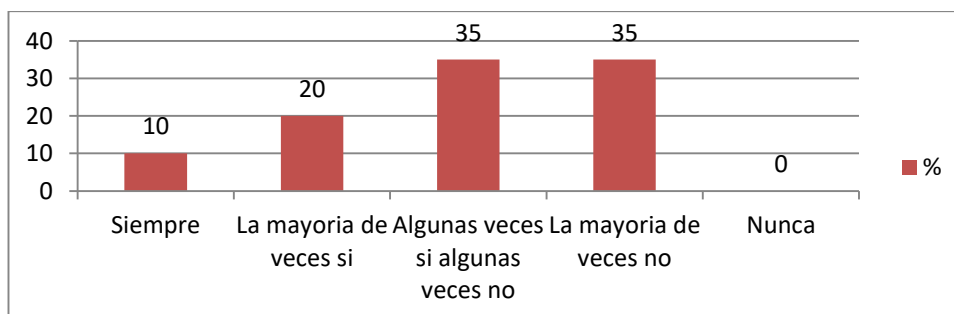
Tabla 27: Prestaciones

12. El sueldo que recibe es bastante aceptable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
La mayoría de veces si	4	20	20	30
Algunas veces si algunas veces no	7	35	35	65
La mayoría de veces no	7	35	35	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

12. El sueldo que recibe es bastante aceptable.



Fuente: Tabla 27. Elaboración propia.

Figura 27: Prestaciones

Interpretación: El 10% de los encuestados consideran que siempre reciben un sueldo bastante aceptable, el 20% indican que la mayoría de veces sí, el 35% que algunas veces si algunas veces no, y el 35% indican que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, el 35% de los colaboradores consideran que no reciben un sueldo bastante aceptable y otro 35% que está indeciso, es decir que el 70% no está satisfecho con su sueldo. Es evidente, que los 20 colaboradores que laboran en la oficina en general reciben un bajo sueldo, pero los nombrados, que son 12, reciben un sueldo 50% menos que los contratados, sin embargo, los 8 contratados a pesar de un mayor sueldo se sienten vulnerables en su puesto de trabajo porque deben renovar cada tres meses su contrato. Estos tipos de contratos laborales nombrados y contratados, generan problemas entre los colaboradores y la única responsable es la institución pública.

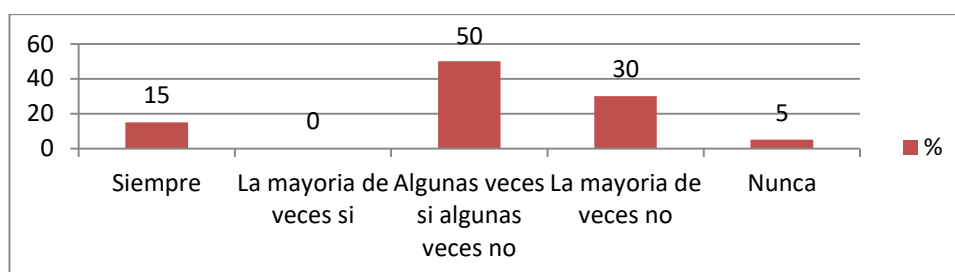
Tabla 28: Prestaciones

13. Su trabajo logra cubrir sus expectativas económicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	0	0	0	15
Algunas veces si algunas veces no	10	50	50	65
La mayoría de veces no	6	30	30	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

13. Su trabajo logra cubrir sus expectativas económicas.



Fuente: Tabla 28. Elaboración propia.

Figura 28: Prestaciones

Interpretación: El 15% de los encuestados consideran que siempre su trabajo logra cubrir sus expectativas económicas, el 50% indican que algunas veces si algunas veces no, el 30% indican que la mayoría de veces no, y el 5% nunca.

De acuerdo a los resultados, el 35% de los colaboradores consideran que su trabajo no logra cubrir sus expectativas económicas y otro 50% que está indeciso, es decir que el 85% no está satisfecho con sus expectativas económicas de su trabajo. Esto se evidencia cuando hoy en día el sueldo que percibe un nombrado es casi el doble del sueldo mínimo y por tanto no alcanza en los hogares peruanos, por ello el descontento generalizado de los colaboradores se manifiesta en la falta de motivación para laborar.

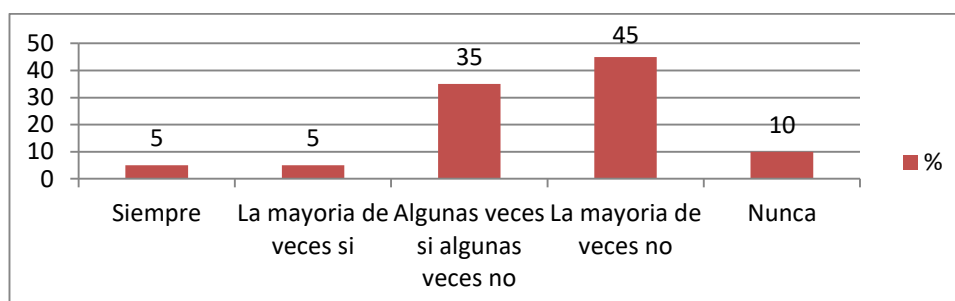
Tabla 29: Prestaciones

14. La empresa le ofrece capacitación de forma periódica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	1	5	5	10
Algunas veces si algunas veces no	7	35	35	45
La mayoría de veces no	9	45	45	90
Nunca	2	10	10	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

14. La empresa le ofrece capacitación de forma periódica.



Fuente: Tabla 29. Elaboración propia.

Figura 29: Prestaciones

Interpretación: El 5% de los encuestados consideran que siempre la empresa le ofrece capacitación de forma periódica, el 5% que la mayoría de veces sí, el 35% que algunas veces si algunas veces no, el 45% indican que la mayoría de veces no, y el 10% nunca.

De acuerdo a los resultados, el 45% de los colaboradores consideran que la empresa no le ofrece capacitación de forma periódica y otro 10% que nunca recibieron capacitación, es decir que el 55% no recibe capacitación de forma periódica. Esto se evidencia, por ejemplo, cuando los colaboradores en muchas ocasiones muestran conductas negativas en la atención al público por su desmotivación, pero esto no justifica la conducta incorrecta de estos colaboradores, ya que de ser capacitados entenderían su error.

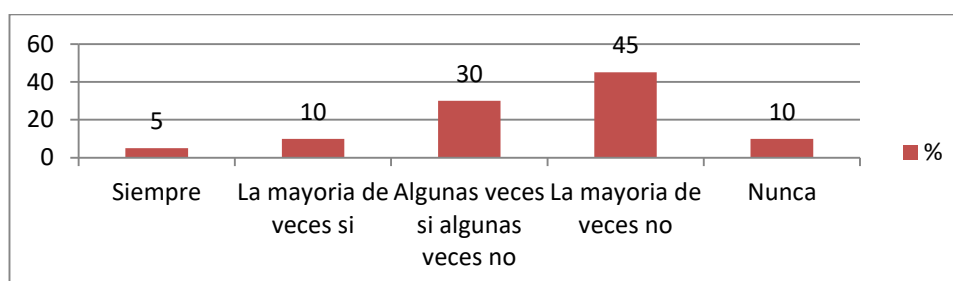
Tabla 30: Prestaciones

15. La empresa le da oportunidades de ser promovido a puestos laborales de mayor jerarquía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	2	10	10	15
Algunas veces si algunas veces no	6	30	30	45
La mayoría de veces no	9	45	45	90
Nunca	2	10	10	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

15. La empresa le da oportunidades de ser promovido a puestos laborales de mayor jerarquía.



Fuente: Tabla 30. Elaboración propia.

Figura 30: Prestaciones

Interpretación: El 5% de los encuestados consideran que siempre la empresa le da oportunidades de ser promovidos a puestos laborales de mayor jerarquía, el 10% que la mayoría de veces sí, el 30% que algunas veces si algunas veces no, el 45% que la mayoría de veces no, y el 10% consideran que nunca.

De acuerdo a los resultados, el 45% de los colaboradores consideran que la empresa no le da oportunidades de ser promovidos a puestos laborales de mayor jerarquía y otro 10% que nunca tuvieron esas oportunidades, es decir que el 55% no tienen oportunidades de promoción. Esto se evidencia, cuando se sabe que en muchos años los colaboradores nunca lograron asumir un puesto superior, y los puestos de mayor jerarquía casi siempre fueron asignadas a personas ajenas a la oficina.

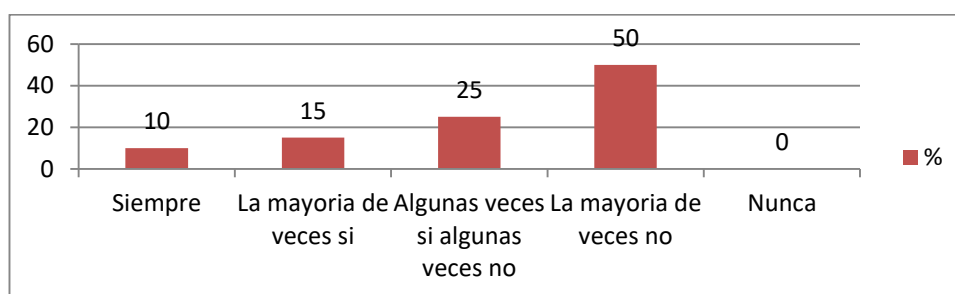
Tabla 31: Prestaciones

16. Su empresa cumple de forma correcta los convenios, las disposiciones y leyes laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
La mayoría de veces si	3	15	15	25
Algunas veces si algunas veces no	5	25	25	50
La mayoría de veces no	10	50	50	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

16. Su empresa cumple de forma correcta los convenios, las disposiciones y leyes laborales.



Fuente: Tabla 31. Elaboración propia.

Figura 31: Prestaciones

Interpretación: El 10% de los encuestados consideran que siempre la empresa cumple de forma correcta los convenios, las disposiciones y leyes laborales, el 15% que la mayoría de veces sí, el 25% que algunas veces si algunas veces no, y el 50% que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, el 50% de los colaboradores consideran la empresa no cumple de forma correcta los convenios, las disposiciones y leyes laborales. Esto se evidencia, por ejemplo, cuando varios de los contratados que de acuerdo a ley debieran ser colaboradores de mayor formación técnica que los nombrados, en la práctica o en la realidad no lo son, por tanto, no se logra la contribución técnica del personal contratado lo que genera una desazón en el resto de los colaboradores.

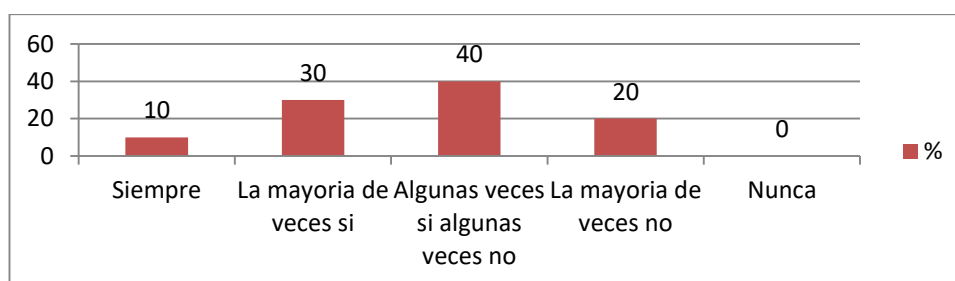
Tabla 32: Intrínsecas

17. Su trabajo le hace sentir realizado como persona.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	10	10	10
La mayoría de veces si	6	30	30	40
Algunas veces si algunas veces no	8	40	40	80
La mayoría de veces no	4	20	20	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

17. Su trabajo le hace sentir realizado como persona.



Fuente: Tabla 32. Elaboración propia.

Figura 32: Intrínsecas

Interpretación: El 10% de los encuestados consideran que siempre su trabajo le hace sentir realizado como persona, el 30% que la mayoría de veces sí, el 40% que algunas veces si algunas veces no, y el 20% que la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, el 40% de los colaboradores no están convencidos que su trabajo le haga sentir realizado como persona. Esto es evidente, cuando los colaboradores, por ejemplo, no sienten como suyo el puesto laboral y no están dispuestos a sacrificarse por él, por tal razón de forma seguida durante el año buscan oportunidades laborales en otras instituciones públicas y privadas con la finalidad de mejorar su remuneración, pero también su puesto laboral, para ello es que están preparándose en distintas universidades para lograr una licenciatura o estudios de postgrado.

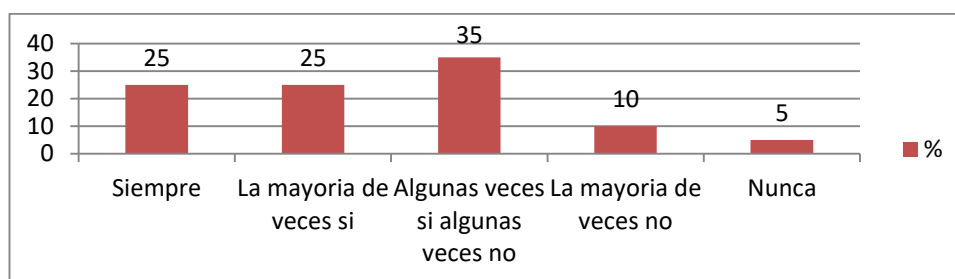
Tabla 33: Intrínsecas

18. Las tareas que realiza las percibe como importantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25	25	25
La mayoría de veces si	5	25	25	50
Algunas veces si algunas veces no	7	35	35	85
La mayoría de veces no	2	10	10	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

18. Las tareas que realiza las percibe como importantes.



Fuente: Tabla 33. Elaboración propia.

Figura 33: Intrínsecas

Interpretación: El 25% de los encuestados consideran que siempre las tareas que realiza las percibe como importantes, el 25% que la mayoría de veces sí, el 35% que algunas veces si algunas veces no, y el 15% no.

De acuerdo a los resultados, el 35% de los colaboradores están dubitativos, algunas veces están y otras veces no están convencidos que las tareas que realizan las perciben como importantes, pero hay un 50% que casi si están convencidos de su importancia y sólo un 25% que no. Esto es evidente, algunos colaboradores muestran en muchas ocasiones relativo interés a sus tareas laborales, en otros casos un permanente relativo interés a las mismas, pero al final del trabajo diario de una u otra forma la mayoría de los colaboradores solucionan las tareas pendientes o los trabajos mal hechos. Por ejemplo, en muchas ocasiones los colaboradores muestran no tan buena actitud cuando atienden a los usuarios, pero casi siempre tienden a corregir el problema y muestran buena actitud para atender a los usuarios. En cambio, de forma frecuente hay mala actitud cuando deben ir al almacén para buscar

un documento, ya que el almacén está atiborrado de documentos, entonces cada vez que hay la orden para buscar un archivo casi nadie lo quiere hacer y cuando se realiza la búsqueda a veces no se tiene los cuidados debidos con los documentos, sin embargo, al poco tiempo dichos documentos son ubicados nuevamente a su sitio. Es decir, los colaboradores perciben como importante las tareas laborales pero muchas veces esa importancia se vuelve relativa cuando ponen por delante sus reclamos diversos.

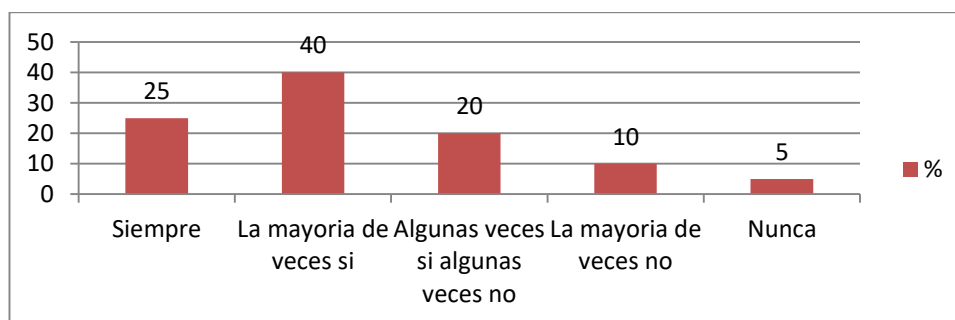
Tabla 34: Intrínsecas

19. Le gustan las actividades laborales que realiza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25	25	25
La mayoría de veces si	8	40	40	65
Algunas veces si algunas veces no	4	20	20	85
La mayoría de veces no	2	10	10	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

19. Le gustan las actividades laborales que realiza.



Fuente: Tabla 34. Elaboración propia.

Figura 34: Intrínsecas

Interpretación: El 25% de los encuestados consideran que siempre les gusta las actividades laborales que realizan, el 40% que la mayoría de veces sí, el 20% que algunas veces si algunas veces no, y el 15% no.

De acuerdo a los resultados, el 40% de los colaboradores consideran que casi siempre les gustan las actividades laborales que realizan, y esto se refuerza con un 25% que siempre les agrada las actividades laborales. Esto

es evidente, los colaboradores casi siempre muestran su agrado a las actividades laborales que realizan aun cuando encuentran dificultades para realizarlas, cuando por ejemplo, por propia iniciativa deciden mejorar las condiciones ambientales para un mejor desempeño laboral, o cuando los colaboradores hacen un aporte económico voluntario para la compra de algún producto básico en la oficina para una mejor atención al usuario, o cuando los colaboradores traen de su casa algunos útiles de oficina para mejorar las actividades laborales o cuando a falta de espacio se turnan entre varios colaboradores en el uso de sillas para realizar sus actividades laborales cotidianas.

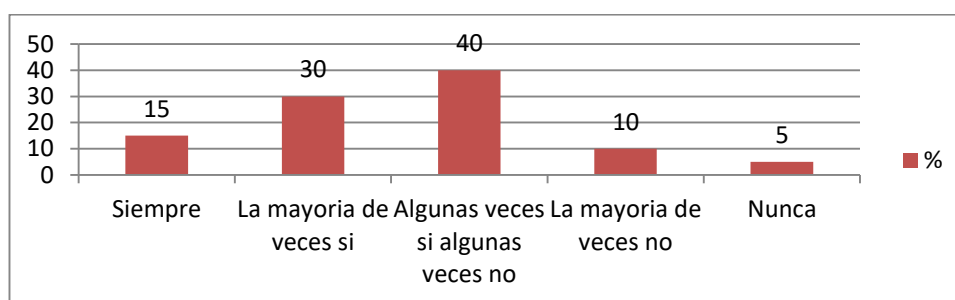
Tabla 35: Intrínsecas

20. Su trabajo en sí mismo le da la oportunidad de demostrar en lo que destaca.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	15	15	15
La mayoría de veces si	6	30	30	45
Algunas veces si algunas veces no	8	40	40	85
La mayoría de veces no	2	10	10	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

20. Su trabajo en sí mismo le da la oportunidad de demostrar en lo que destaca.



Fuente: Tabla 35. Elaboración propia.

Figura 35: Intrínsecas

Interpretación: El 15% de los encuestados consideran que siempre el trabajo en sí mismo le da la oportunidad de demostrar en lo que destaca, el 30% que la mayoría de veces sí, el 40% que algunas veces si algunas veces no, y el 15% no.

De acuerdo a los resultados, el 40% de los colaboradores están dubitativos con respecto a que el trabajo en sí mismo le da la oportunidad de demostrar en lo que destaca, pero un 45% consideran que el trabajo en sí mismo le da la oportunidad de demostrarse profesionalmente. Esto es evidente cuando los colaboradores se lo proponen logran realizar tareas laborales difíciles, como son el manejo de los sistemas computacionales de la oficina y hasta sacrificadas porque deben trabajar el doble cuando se requiere ir al almacén para la remoción de muchos documentos para hallar solo algunos, pero esta actitud no es constante en el tiempo ya que no se sienten recompensados ni de forma verbal ni pecuniaria.

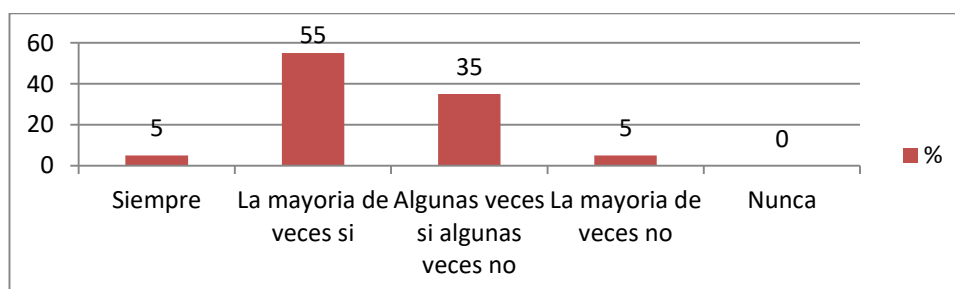
Tabla 36: Intrínsecas

21. Logra alcanzar los objetivos y las metas que su empresa planifica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	11	55	55	60
Algunas veces si algunas veces no	7	35	35	95
La mayoría de veces no	1	5	5	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

21. Logra alcanzar los objetivos y las metas que su empresa planifica.



Fuente: Tabla 36. Elaboración propia.

Figura 36: Intrínsecas

Interpretación: El 60% de los encuestados consideran que, si logran alcanzar los objetivos y las metas que su empresa planifica, el 35% que algunas veces si algunas veces no, y el 5% la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría, el 60% de los colaboradores indican que logran alcanzar los objetivos y las metas que su empresa planifica. Esto es evidente cuando la institución pública no establece objetivos y metas difíciles de cumplir tal como lo podría plantear una empresa privada, por ello los colaboradores cada fin de mes logran cumplir con sus tareas laborales designadas y por ende se cumplen con los objetivos.

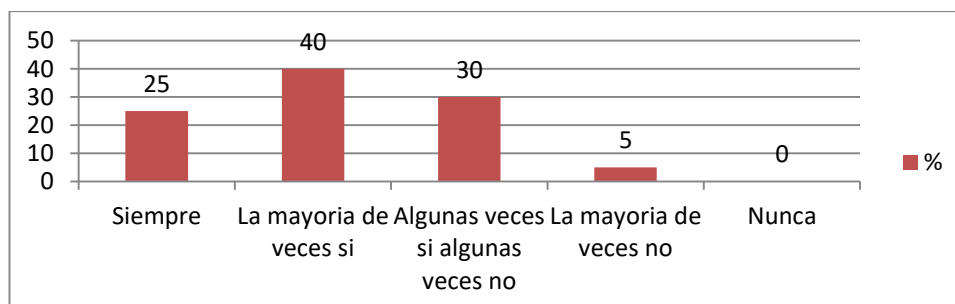
Tabla 37: Participación

22. Usted por propia iniciativa participa con actitud positiva en su trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	25	25	25
La mayoría de veces si	8	40	40	65
Algunas veces si algunas veces no	6	30	30	95
La mayoría de veces no	1	5	5	100
Nunca	0	0	0	
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

22. Usted por propia iniciativa participa con actitud positiva en su trabajo.



Fuente: Tabla 37. Elaboración propia.

Figura 37: Participación

Interpretación: El 25% de los encuestados consideran que siempre por propia iniciativa participan con actitud positiva en su trabajo, el 40% que la mayoría de veces sí, el 30% que algunas veces si algunas veces no, y el 5% la mayoría de veces no.

De acuerdo a los resultados, la mayoría el 65% de los colaboradores por propia iniciativa participan con actitud positiva en su trabajo. Esto se evidencia diariamente en el trabajo, cuando la mayoría llegan temprano, hacen limpieza

de su sitio cuando ha faltado el personal de limpieza, buscan tener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, muestran amabilidad de forma permanente con sus compañeros y los usuarios, aunque existe parte de los colaboradores que actúan de forma contraria.

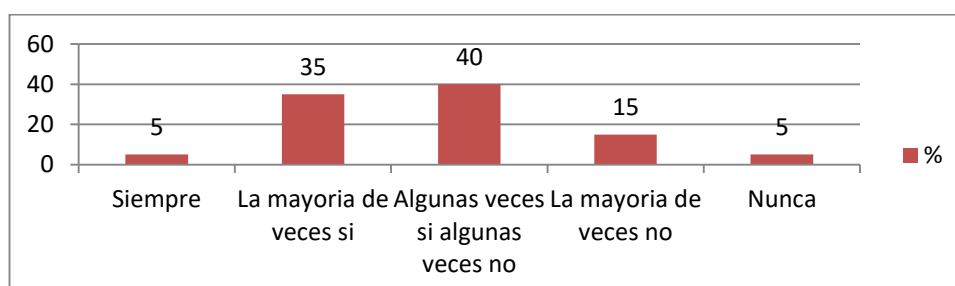
Tabla 38: Participación

23. Usted participa en los objetivos y metas de su empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	7	35	35	40
Algunas veces si algunas veces no	8	40	40	80
La mayoría de veces no	3	15	15	95
Nunca	1	5	5	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

23. Usted participa en los objetivos y metas de su empresa.



Fuente: Tabla 38. Elaboración propia.

Figura 38: Participación

Interpretación: El 40% de los encuestados consideran que, si participan en los objetivos y metas de la empresa, el 40% que algunas veces si algunas veces no, y el 20% no.

De acuerdo a los resultados, el 40% de los colaboradores si participan en los objetivos y metas de la empresa. Esto se evidencia cuando los colaboradores asisten voluntariamente a las reuniones propiciadas por la institución para establecer los objetivos anuales de la empresa, y cuando los colaboradores responden encuestas por escrito a iniciativa de la institución pública.

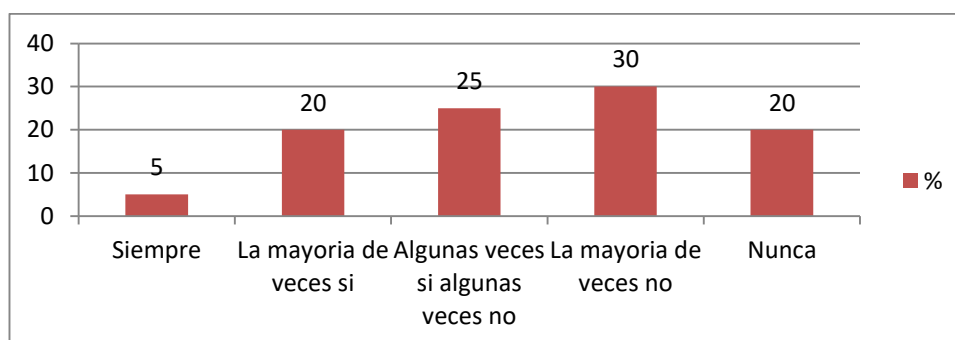
Tabla 39: Participación

24. Usted participa en las decisiones de su grupo de trabajo de su empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	5	5	5
La mayoría de veces si	4	20	20	25
Algunas veces si algunas veces no	5	25	25	50
La mayoría de veces no	6	30	30	80
Nunca	4	20	20	100
Total	20	100	100	

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

24. Usted participa en las decisiones de su grupo de trabajo de su empresa.



Fuente: Tabla 39. Elaboración propia.

Figura 39: Participación

Interpretación: El 25% de los encuestados consideran que sí participan en las decisiones de su grupo de trabajo de la empresa, el 25% que algunas veces si algunas veces no, y el 50% no.

De acuerdo a los resultados, el 50% de los colaboradores generalmente no participan en las decisiones de su grupo de trabajo de la entidad pública. Es evidente que los colaboradores pertenecen a dos subgrupos, los contratados y los nombrados. Cuando estos dos grupos se mezclan casi siempre no se ponen de acuerdo por diversas razones, por ello muchos evitan participar en las decisiones de su grupo de trabajo para no perjudicar las buenas relaciones laborales y amicales que entre ellos existe.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Variable independiente: Motivación

Ponderación de datos de motivación

Para hallar los niveles de la variable motivación y de sus dimensiones es necesario ponderar los datos de la encuesta realizada, de la siguiente forma:

Primero, tener en cuenta. El cuestionario de Motivación tiene 15 ítems, del 1 al 5 corresponden a la dimensión Logro, del 6 al 10 a la dimensión Poder, y del 11 al 15 a la dimensión Afiliación; en donde cada pregunta tiene 5 opciones con su respectivo puntaje: Siempre (5), La mayoría de veces si (4), Algunas veces si algunas veces no (3), La mayoría de veces no (2) y Nunca (1).

Segundo, saber. Los 20 colaboradores encuestados, marcaron con lapicero solo una opción de la primera pregunta, por ejemplo, un colaborador marcó en la primera pregunta la opción “Algunas veces si algunas veces no”, al cual se le asignó el valor 3. El mismo proceso ocurrió con las 14 preguntas restantes.

Tercero, calcular los valores de la dimensión Logro, tal como se aprecia en la tabla 40. Para hallar (Ítems), es la cantidad de preguntas de la dimensión Logro, es decir 5, entonces (Ítems) = 5. Para hallar (Min), es el mínimo valor que puede tener las cinco preguntas, donde cada pregunta vale mínimo un punto, entonces la suma de los valores mínimos será 5 puntos (5 preguntas x 1 punto = 5). Para hallar (Max), es el máximo valor que puede tener las cinco preguntas, donde cada pregunta vale máximo 5 puntos, entonces la suma de los valores máximos serán 25 puntos (5 preguntas x 5 puntos = 25). Para hallar el (Rango) se resta (Max – Min) es decir (25 – 5), entonces Rango = 20. Para hallar la (Amplitud), se divide (Rango / 3 niveles) es decir (20 / 3 = 6.66), entonces el entero de Amplitud = 6. Para hallar (Bajo), es el intervalo del nivel bajo, donde el primer valor es 5 por ser el mínimo valor, y el segundo valor es la suma (Min + Amplitud) es decir (5 + 6 = 11), entonces (Bajo) = “5-11”. Para hallar (Medio), es el intervalo del nivel medio, donde el

primer valor es 12 (porque continua del nivel bajo), y el segundo valor es la suma (12 + Amplitud), es decir (12 + 6 = 18), entonces, (Medio) = “12-18”. Para hallar (Alto), es el intervalo del nivel alto, donde el primer valor es 19 (porque continua del nivel medio), y el segundo valor es la suma (19 + Amplitud), es decir (19 + 6 = 25), entonces, (Alto) = “19-25”, donde 25 es el máximo valor.

Cuarto, repetir el proceso. Los cálculos realizados para la dimensión Logro, de igual forma se hacen para las dimensiones Poder, Afiliación y para la variable Motivación que esta al final de la tabla 40.

Tabla 40: Ponderación calculada para los niveles de motivación

Dimensiones	Ítems	Min	Max	Rango	Amplitud	Bajo	Medio	Alto
Logro	5	5	25	20	6	5-11	12-18	19-25
Poder	5	5	25	20	6	5-11	12-18	19-25
Afiliación	5	5	25	20	6	5-11	12-18	19-25
(V. Motivación)	15	15	75	60	20	15-35	36-55	56-75

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia

En la tabla 40 se aprecia la ponderación de las dimensiones Logro, Poder, Afiliación, y al final de la tabla, está la ponderación de la variable Motivación. Esta tabla de ponderación es la base para construir la tabla 41 y conocer los niveles de la variable Motivación y sus dimensiones.

Como se observa en la tabla 40, la dimensión Logro tiene 5 ítems, un valor mínimo de 5, un valor máximo de 25, con un rango de 20, con una amplitud de 6, cuyo nivel bajo es de 5 a 11, el nivel medio es de 12 a 18, y el nivel alto es de 19 a 25. Las dimensiones Poder y Afiliación tienen los mismos valores. Y la variable Motivación laboral tiene 15 ítems, un valor mínimo de 15, un valor máximo de 75, con un rango de 60, con una amplitud de 20, cuyo intervalo de nivel bajo es de 15 a 35, el nivel medio es de 36 a 55, y el nivel alto es de 56 a 75.

Tabla 41: Distribución de los niveles de necesidades de Motivación.

Nivel	f	%
Alto	6	30
Medio	14	70
Bajo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

En la tabla se aprecia que la mayoría, 70%, de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, se ubica en el nivel medio, respecto al grado de necesidades de motivación. Los datos de la tabla 41 (distribución), se obtuvieron de la encuesta y fueron distribuidos en base a la tabla 40 (ponderación), para determinar el nivel de la variable Motivación. De acuerdo a esta tabla 41, el nivel Alto, tiene 6, es decir, la suma de las respuestas de las 6 encuestas se encuentra en el intervalo de 56-75 (tabla 40); el nivel Medio, tiene 14, es decir, la suma de las respuestas de las 14 encuestas se encuentra en el intervalo de 36-55 (tabla 40); y el nivel Bajo, tiene 0, es decir, no hay ninguna encuesta que sumados se ubique en el intervalo de 15-35 (tabla 40).

Tabla 42: Distribución de necesidades de motivación por dimensión

Nivel	Dimensiones de motivación					
	Logro		Poder		Afiliación	
	f	%	f	%	f	%
Alto	12	60	4	20	6	30
Medio	8	40	14	70	14	70
Bajo	0	0	2	10	0	0
Total	20	100	20	100	20	100

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

En la tabla se aprecia que la mayoría, 60%, de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, se ubica en el nivel alto las necesidades de Logro, 70% en nivel medio las necesidades de Poder y Afiliación, con respecto a la variable Motivación.

Los datos de la tabla 42 se obtuvieron de la encuesta y fueron

distribuidos en base a la tabla 40, para determinar el nivel de las tres dimensiones. De acuerdo a esta tabla 42, el nivel Alto de Logro, tiene 12, es decir, la suma de las respuestas de las 12 encuestas se encuentra en el intervalo de 19-25 (tabla 40); el nivel Medio, tiene 8, es decir, la suma de las respuestas de las 8 encuestas se encuentra en el intervalo de 12-18 (tabla 40); y el nivel Bajo, tiene 0, es decir, no hay ninguna encuesta que sumados se ubique en el intervalo de 5-11 (tabla 40). El nivel Alto de Poder, tiene 4, es decir, la suma de las respuestas de las 4 encuestas se encuentra en el intervalo de 19-25 (tabla 40); el nivel Medio tiene 14, es decir, la suma de las respuestas de las 14 encuestas se encuentra en el intervalo de 12-18 (tabla 40); y el nivel Bajo tiene 2, es decir, la suma de las respuestas de las 2 encuestas se encuentra en el intervalo de 5-11 (tabla 40). El nivel Alto de Afiliación tiene 6, es decir, la suma de las respuestas de las 6 encuestas se encuentra en el intervalo de 19-25 (tabla 40); el nivel Medio, tiene 14, es decir, la suma de las respuestas de las 14 encuestas se encuentra en el intervalo de 12-18 (tabla 40); y el nivel Bajo, tiene 0, es decir, no hay ninguna encuesta que sumados se ubique en el intervalo de 5-11 (tabla 40).

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Ponderación de datos de satisfacción laboral

Para hallar los niveles de la variable satisfacción laboral y de sus factores es necesario ponderar los datos de la encuesta realizada, de la siguiente forma:

Primero, tener en cuenta. El cuestionario de Satisfacción Laboral tiene 24 ítems, del 1 al 7 corresponden al factor Supervisión, del 8 al 11 al factor Ambiente físico, del 12 al 16 al factor Prestaciones, del 17 al 21 al factor Intrínseca, y del 22 al 24 al factor Participación; en donde cada pregunta tiene 5 opciones con su respectivo puntaje: Siempre (5), La mayoría de veces si (4), Algunas veces si algunas veces no (3), La mayoría de veces no (2) y Nunca (1).

Segundo, saber. Los 20 colaboradores encuestados, marcaron con lapicero solo una opción de la primera pregunta, por ejemplo, un colaborador

marcó en la primera pregunta la opción “La mayoría de veces sí”, al cual se le asignó el valor 4. El mismo proceso ocurrió con las 23 preguntas restantes.

Tercero, calcular los valores del factor Supervisión, tal como se aprecia en la tabla 43. Para hallar (Ítems), es la cantidad de preguntas del factor Supervisión, entonces (Ítems) = 7. Para hallar (Min), es el mínimo valor que puede tener las siete preguntas, donde cada pregunta vale mínimo uno, entonces 7 preguntas x 1 = 7. Para hallar (Max), es el máximo valor que puede tener las siete preguntas, donde cada pregunta vale máximo 5, entonces 7 preguntas x 5 = 35. Para hallar el (Rango) se resta (Max – Min) es decir (35 – 7), entonces Rango = 28. Para hallar la (Amplitud), se divide (Rango / 3 niveles) es decir (28 / 3 = 9.33), entonces el entero de Amplitud = 9. Para hallar (Bajo), es el intervalo del nivel bajo, donde el primer valor es 7 por ser el mínimo valor, y el segundo valor es la suma (Min + Amplitud) es decir (7 + 9 = 16), entonces (Bajo) = “7-16”. Para hallar (Medio), es el intervalo del nivel medio, donde el primer valor es 17 (porque continua del nivel bajo), y el segundo valor es la suma (17 + Amplitud), es decir (17 + 9 = 26), entonces, (Medio) = “17-26”. Para hallar (Alto), es el intervalo del nivel alto, donde el primer valor es 27 (porque continua del nivel medio), y el segundo valor es la suma (27 + Amplitud), es decir (27 + 9 = 36), pero el intervalo no se puede pasar del máximo valor que es 35, entonces, (Alto) = “27-35”.

Cuarto, repetir el proceso. Los cálculos realizados para el factor Supervisión, de igual forma se hacen para los factores Ambiente físico, Prestaciones, Intrínseca, Participación, y para la variable Satisfacción Laboral que esta al final de la tabla 43.

Tabla 43: Ponderación para los niveles de satisfacción laboral

Factores	Ítems	Min	Max	Rango	Amplitud	Bajo	Medio	Alto
Supervisión	7	7	35	28	9	7-16	17-26	27-35
Ambiente físico	4	4	20	16	5	4-9	10-15	16-20
Prestaciones	5	5	25	20	6	5-11	12-18	19-25
Intrínseca	5	5	25	20	6	5-11	12-18	19-25
Participación	3	3	15	12	4	3-7	8-11	12-15
Satisfacción L.	24	24	120	96	32	24-56	57-88	89-120

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia

En la tabla se aprecia la ponderación de los cinco factores de Satisfacción Laboral para conocer sus niveles y al final de la tabla, la ponderación de la variable Satisfacción Laboral, también para conocer su nivel.

Como se observa en la tabla 43, el factor Supervisión tiene 7 ítems, un valor mínimo de 7, un valor máximo de 35, con un rango de 28, con una amplitud de 9, cuyo nivel bajo es de 7 a 16, el nivel medio es de 17 a 26, y el nivel alto es de 27 a 35. El factor Ambiente físico tiene 4 ítems, un valor mínimo de 4, un valor máximo de 20, con un rango de 16, con una amplitud de 5, cuyo nivel bajo es de 4 a 9, el nivel medio es de 10 a 15, y el nivel alto es de 16 a 20. Los factores Prestaciones e Intrínsecas tienen 5 ítems, un valor mínimo de 5, un valor máximo de 25, con un rango de 20, con una amplitud de 6, cuyo nivel bajo es de 5 a 11, el nivel medio es de 12 a 18, y el nivel alto es de 19 a 25. El factor Participación tiene 3 ítems, un valor mínimo de 3, un valor máximo de 15, con un rango de 12, con una amplitud de 4, cuyo nivel bajo es de 3 a 7, el nivel medio es de 8 a 11, y el nivel alto es de 12 a 15. Y la variable Satisfacción laboral tiene 24 ítems, un valor mínimo de 24, un valor máximo de 120, con un rango de 96, con una amplitud de 32, cuyo intervalo de nivel bajo es de 24 a 56, el nivel medio es de 57 a 88, y el nivel alto es de 89 a 120.

Tabla 44: Distribución del nivel de Satisfacción Laboral

Nivel	f	%
Alto	5	25
Medio	15	75
Bajo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

En la tabla se aprecia que la mayoría, 75%, de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, se ubica en el nivel medio, respecto al grado de Satisfacción Laboral.

Los datos de la tabla 44 (distribución) se obtuvieron de la encuesta y fueron distribuidos en base a la tabla 43 (ponderación), para determinar el

nivel de la variable Satisfacción Laboral. De acuerdo a esta tabla 44, el nivel Alto, tiene 5, es decir, la suma de las respuestas de las 5 encuestas se encuentra en el intervalo de 89-120 (tabla 43); el nivel Medio, tiene 15, es decir, la suma de las respuestas de las 15 encuestas se encuentra en el intervalo de 57-88 (tabla 43); y el nivel Bajo, tiene 0, es decir, no hay ninguna encuesta que sumados se ubique en el intervalo de 24-56 (tabla 43).

Tabla 45: Distribución del nivel de Satisfacción Laboral en cada factor.

Nivel	Factores									
	Supervisión		Ambiente físico		Prestaciones		Intrínseca		Participación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	8	40	5	25	2	10	9	45	5	25
Medio	12	60	8	40	13	65	9	45	8	40
Bajo	0	0	7	35	5	25	2	10	7	35
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

En la tabla se aprecia que la mayoría, 60%, de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, se ubica en el nivel medio el factor Supervisión, 40% en nivel medio el factor de Ambiente físico, 65% en nivel medio el factor de Prestaciones, 45% en nivel medio y alto el factor de Intrínseca, y 40% en nivel medio el factor de Participación con respecto a la variable Satisfacción laboral.

Los datos de la tabla 45 (distribución) se obtuvieron de la encuesta y fueron distribuidos en base a la tabla 43 (ponderación), para determinar el nivel de los cinco factores de Satisfacción Laboral. De acuerdo a esta tabla 45, el nivel Alto de Supervisión, tiene 8, es decir, la suma de las respuestas de las 8 encuestas se encuentra en el intervalo de 27-35 (tabla 43); el nivel Medio, tiene 12, es decir, la suma de las respuestas de las 12 encuestas se encuentra en el intervalo de 17-26 (tabla 43); y el nivel Bajo, tiene 0, es decir, no hay ninguna encuesta que sumados se ubique en el intervalo de 7-16 (tabla 43). El nivel Alto de Ambiente físico, tiene 5, es decir, la suma de las respuestas de las 5 encuestas se encuentra en el intervalo de 16-20 (tabla

43); el nivel Medio tiene 8, es decir, la suma de las respuestas de las 8 encuestas se encuentra en el intervalo de 10-15 (tabla 43); y el nivel Bajo tiene 7, es decir, la suma de las respuestas de las 7 encuestas se encuentra en el intervalo de 4-9 (tabla 43). El nivel Alto de Prestaciones tiene 2, es decir, la suma de las respuestas de las 2 encuestas se encuentra en el intervalo de 19-25 (tabla 43); el nivel Medio, tiene 13, es decir, la suma de las respuestas de las 13 encuestas se encuentra en el intervalo de 12-18 (tabla 43); y el nivel Bajo, tiene 5, es decir, la suma de las respuestas de las 5 encuestas se encuentra en el intervalo de 5-11 (tabla 43). El nivel Alto de Intrínseca tiene 9, es decir, la suma de las respuestas de las 9 encuestas se encuentra en el intervalo de 19-25 (tabla 43); el nivel Medio, tiene 9, es decir, la suma de las respuestas de las 9 encuestas se encuentra en el intervalo de 12-18 (tabla 43); y el nivel Bajo, tiene 2, es decir, la suma de las respuestas de las 2 encuestas se encuentra en el intervalo de 5-11 (tabla 43). El nivel Alto de Participación tiene 5, es decir, la suma de las respuestas de las 5 encuestas se encuentra en el intervalo de 12-15 (tabla 43); el nivel Medio, tiene 8, es decir, la suma de las respuestas de las 8 encuestas se encuentra en el intervalo de 8-11 (tabla 43); y el nivel Bajo, tiene 7, es decir, la suma de las respuestas de las 7 encuestas se encuentra en el intervalo de 3-7 (tabla 43).

Prueba de normalidad

Tabla 46: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, de motivación

Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Logro	,688	20	,000
Poder	,768	20	,000
Afiliación	,744	20	,000
MOTIVACIÓN	,608	20	,000

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

No existe distribución normal en la variable Motivación ni en ninguna de sus dimensiones que tienen como p valor menor a 0.05.

Tabla 47: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk, Satisfacción Laboral

Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Supervisión	,626	20	,000
Ambiente Físico	,858	20	,007
Prestaciones	,792	20	,001
Intrínseca	,855	20	,006
Participación	,825	20	,002
SATISFACCIÓN LABORAL	,671	20	,000

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

No existe distribución normal en la variable Satisfacción Laboral ni en ninguno de sus factores que tienen como p valor menor a 0.05.

En la presente investigación se utilizó la correlación de Spearman ya que no existe una distribución normal en ambas variables.

Significancia del coeficiente de Spearman

0 a 0.2 Muy baja o muy débil

0.2 a 0.4 Baja o débil

0.4 a 0.6 Moderada

0.6 a 0.8 Alta o fuerte

0.8 a 1 Muy alta o muy fuerte

Significancia del valor de alfa

En la presente investigación se trabajó con 0.05 como valor de alfa, es decir 5% de error, por tanto, todo p valor que es menor a 0.05 es significativo y si p valor es menor a 0.01 es altamente significativo.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₁: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

Tabla 48: Correlación entre motivación y satisfacción laboral

Variables		Estadísticos	
		r *	Sig. (p)
Motivación	Satisfacción Laboral	,576	.008

*la correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 48, hay una correlación directa y moderadamente significativa.

Coeficiente de Spearman = 0.576

p valor = 0.008 < α = 0.05

Por tanto, al ser p valor menor que alfa (p valor = 0.008 < α = 0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación moderada directa y significativa entre motivación y satisfacción laboral de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hipótesis específica 1

H₁: La relación es significativa entre el logro y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

H₀: La relación no es significativa entre el logro y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

Tabla 49: Correlación entre Logro y satisfacción laboral.

Variables		Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Logro	Satisfacción Laboral	,274	.242

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 49 hay una correlación directa débilmente significativa.

Coeficiente de Spearman = 0.274

p valor = 0.242 > α = 0.05

Por tanto, al ser p valor mayor que alfa (p valor = 0.242 > α = 0.05), entonces se acepta la hipótesis nula, es decir la relación no es significativa entre la dimensión Logro y la variable Satisfacción Laboral de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hipótesis específica 2

H₁: La relación es significativa entre el poder y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

H₀: La relación no es significativa entre el poder y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

Tabla 50: Correlación entre Poder y Satisfacción Laboral.

Variables		Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Poder	Satisfacción Laboral	,234	.279

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 50, hay una correlación directa débilmente significativa.

Coeficiente de Spearman = 0.234

p valor = 0.279 > α = 0.05

Por tanto, al ser p valor mayor que alfa (p valor = 0.279 > α = 0.05), entonces se acepta la hipótesis nula, es decir la relación no es significativa entre la dimensión Poder y la variable Satisfacción Laboral de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hipótesis específica 3

H₁: La relación es significativa entre la afiliación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

H₀: La relación no es significativa entre la afiliación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

Tabla 51: Correlación entre Afiliación y Satisfacción Laboral.

Variables		Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Afiliación	Satisfacción Laboral	,675	.001

Fuente: Encuesta 2019. Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 51, hay una correlación directa y altamente significativa.

Coeficiente de Spearman = 0.675

p valor = 0.001 < α = 0.05

Por tanto, al ser p valor menor que alfa (p valor = 0.001 < α = 0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación alta directa y significativa entre la dimensión Afiliación y la variable Satisfacción Laboral de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

De acuerdo al planteamiento del objetivo general, los resultados de la tabla 48 de la prueba de hipótesis, se determinaron que existe relación moderada directa entre la motivación y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman $r = 0.576$ que indica una magnitud moderada por estar en el nivel de 0.4 al 0.6 además es una relación directa por que el valor es positivo, y el p valor de 0.008 indica una relación significativa por ser menor a alfa 0.05.

En la tesis de Alfonso (2017) de Bolivia, se concluye que la variable motivación y la variable satisfacción laboral se relacionan, y además que el nivel de motivación es mayor al de satisfacción laboral. Los resultados de este antecedente son similares a los resultados de la investigación actual. Primero, en ambos trabajos de investigación hay relación entre motivación y satisfacción laboral. Segundo, en el antecedente el nivel de motivación es mayor al de satisfacción laboral, y en la investigación actual el nivel de necesidades de motivación (nivel alto en 30% y nivel medio 70%) también es mayor al nivel de satisfacción laboral (nivel alto en 25% y nivel medio 75%). En la práctica, es decir en la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, las necesidades de motivación en los colaboradores se pueden visualizar, por ejemplo, en el poco espacio de trabajo y en el hacinamiento de documentos aun así tienen un nivel alto y medio de necesidad de motivación. Algo similar, se aprecia también en la tesis mexicana de Zavala (2014), donde los niveles de motivación y satisfacción laboral son altos y muy altos, (pero es importante precisar que en

la tesis mexicana los niveles están divididos en cinco rangos, mientras que en la tesis actual los niveles están divididos en tres), por tanto, haciendo un equivalente, en ambas investigaciones los resultados son similares por tener los niveles de motivación y satisfacción laboral altos.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el logro de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

De acuerdo al planteamiento del objetivo específico 1, los resultados de la tabla 49 de la prueba de hipótesis, determinan que la relación no es significativa entre la dimensión logro de motivación y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman $r = 0.274$ que indica una magnitud baja por estar en el nivel de 0.2 al 0.4, además es directa por que el coeficiente es positivo; y con un p valor de 0.242 que indica que no hay una relación significativa por ser un valor mayor a alfa 0.05.

En la tesis de Villarreal (2018) de la región de Piura concluye que existe relación significativa entre Motivación de logro y la Satisfacción Laboral, de forma similar ocurre con la tesis peruana de Rosas (2017) que indica en su tercera conclusión, que existe relación directa entre logro y la satisfacción laboral de una magnitud moderada. Comparando ambos antecedentes con el presente trabajo los resultados son diferentes, donde la dimensión Logro de motivación no tiene relación con la variable satisfacción laboral porque p valor 0.242 es mayor a alfa 0.05. Otra comparación factible es sobre el nivel de Logro, en la tesis de Villarreal (2018) el nivel de logro alto es de 15.20% mientras que, en la investigación actual, de acuerdo a la tabla 41, el nivel de logro alto es de 60%, donde los resultados no son similares. Pero los resultados si son similares cuando se compara la actual investigación con la tesis de Rosas (2017) donde el nivel de logro alto es de 65.8%.

McClelland (1989, p.628) manifiesta que la gente con alta necesidad de logro se siente atraídas por situaciones donde haya la factibilidad de un perfeccionamiento de este tipo.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el poder de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

De acuerdo al planteamiento del objetivo específico 2, los resultados de la tabla 50 de la prueba de hipótesis, determinan que la relación no es significativa entre la dimensión poder de motivación y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman $r = 0.234$ que indica una magnitud baja por estar en el nivel de 0.2 al 0.4, además es directa por que el valor es positivo; y el p valor de 0.279 que indica que no hay una relación significativa por ser un valor mayor a alfa 0.05. Comparando estos resultados con los antecedentes citados, en ninguno existe resultados similares al trabajo de investigación actual ya que no emplearon la dimensión Poder en la variable Motivación. Cabe mencionar que uno de los antecedentes, la tesis de Supo y Choquepuma (2016) se utilizó la variable de Motivación de McClelland y en esa investigación se hizo la prueba de hipótesis a la dimensión Logro con Desarrollo Personal de Satisfacción laboral, y no se hizo la prueba de hipótesis a la dimensión Poder de Motivación.

Respecto a los resultados del nivel de Poder de Motivación, en la investigación de Supo y Choquepuma (2016) la mayoría, 41.70%, ubica a la dimensión Poder en un nivel regular. Este resultado es similar a la investigación actual, donde la dimensión Poder es ubicado en el nivel medio por el 70%. McClelland (1989, p.629) indica que la necesidad de poder, es un impulso constante por ejercer impacto con seguridad en las personas y en las cosas. Y comparando estos resultados en los hechos reales de la institución pública, es que la mayoría de los colaboradores buscan oportunidades para capacitarse y/o estudiar, y están preparados para ejercer un cargo mayor al que tienen, por tal razón están atentos ante cualquier convocatoria de la empresa pública para postular y ejercer el cargo.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la afiliación de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima

Sur 2019.

De acuerdo al planteamiento del objetivo específico 3, los resultados de la tabla 51 de la prueba de hipótesis, determinan que existe relación alta directa entre la dimensión afiliación de motivación y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman $r = 0.675$ que indica una magnitud alta por estar en el nivel de 0.6 al 0.8, además es directa por que el valor es positivo; y el p valor de 0.001 que indica que hay una relación significativa por ser un valor menor a alfa 0.05. Comparando estos resultados con los antecedentes citados, al igual que en la discusión anterior, en ninguno existe resultados similares al trabajo de investigación actual. Y en el antecedente, de la tesis de Supo y Choquepuma (2016) no se hizo la prueba de hipótesis a la dimensión Afiliación de la variable Motivación de McClelland con ningún factor de Satisfacción laboral.

Respecto a los resultados del nivel de Afiliación de Motivación, en el antecedente de la tesis de Supo y Choquepuma (2016) el 38%, ubica a la dimensión Afiliación en un nivel alto, el 35% en un nivel regular y el 27% en el nivel bajo. Estos resultados son distintos a la investigación actual, donde la dimensión Afiliación es ubicada en el nivel alto por el 30%, en el nivel medio por el 70% y ninguno en el nivel bajo. Dice McClelland (1989, p.631) que sobre las necesidades de Afiliación se conoce poco. Este interés permanente es un estado objetivo de estar con otro, pero no hay seguridad de cuál puede ser el incentivo natural para este estado objetivo. Los de alta necesidad de afiliación, se sienten con frecuencia ansiosos. En definitiva, dice McClelland que los motivos de afiliación son importantes en la salud mental y física.

CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general. De acuerdo a los resultados estadísticos, con respecto a la motivación laboral, la mayoría de los colaboradores si cumplen con sus tareas laborales, siempre tratan de mejorar su desempeño anterior aun cuando hay un ambiente laboral no apropiado, con poco espacio físico para trabajar, con falta de útiles de oficina y a pesar de eso cumplen con todos los objetivos que la institución establece, pero empleando el menor esfuerzo posible ya que no se les reconoce si lo hacen. Además, la mayoría de los colaboradores tienen responsabilidad laboral, anhelan un mejor puesto laboral, son competitivos, aunque no les guste ejercer un liderazgo, tienen control sobre sus tareas laborales, pero no ejercen control en las personas, les gusta establecer compañerismo laboral pero poca amistad personal que cuando ocurre dicha amistad es muy fuerte, tratan con respeto a los demás, son de pertenecer a diversos grupos de la sociedad, y prefieren trabajar en grupo.

De acuerdo a los resultados estadísticos, con respecto a la satisfacción laboral, la mayoría de los colaboradores se llevan bien con sus jefes, se tratan mutuamente con respeto, muestran buena predisposición al ser supervisados, sienten que su jefe valora su trabajo, son invitados por la empresa en el aniversario institucional aunque a veces son ignorados ante reclamos pero reciben apoyo personal cuando lo necesitan, asean el área de trabajo cuando falta el personal de limpieza, muestran su malestar ante el poco espacio físico para el trabajo, también se sienten inconformes con la falta de iluminación y ventilación, no están satisfechos con el sueldo que reciben, consideran que no se cumple la ley en el contrato de personal, se sienten inseguros en sus puestos de trabajo porque deben renovar cada tres meses, no reciben capacitación de forma periódica por ello muestran conductas inapropiadas frente al usuario, no son promovidos a puestos superiores, no se sienten realizados con sus puestos laborales por ello buscan otras oportunidades en otras empresas, realizan sus tareas laborales con agrado pero no están dispuestos a sacrificarse por él, muestran sus habilidades a través de sus actividades laborales pero no siempre ya que no perciben ninguna

recompensa, tienen iniciativa propia, muestran actitud positiva en el trabajo aunque reniegan cuando reclaman, y les gusta participar en las decisiones de la empresa.

El nivel de necesidades de motivación y el nivel de satisfacción laboral es medio, y existe relación moderada directa entre la motivación y la satisfacción laboral determinada por la prueba de hipótesis del coeficiente de Spearman, cuyo p valor = 0.008 es menor a $\alpha = 0.05$, con esta evidencia estadística se puede afirmar que a mayores niveles de motivación también se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.

Con respecto al objetivo específico 1. El nivel de necesidades de logro es alto. La relación no es significativa y es directa entre la dimensión logro de motivación y la satisfacción laboral determinada por la prueba de hipótesis del coeficiente de Spearman, cuyo p valor = 0.242 es mayor $\alpha = 0.05$, con esta evidencia estadística se puede afirmar: que a mayores niveles de la dimensión logro de motivación no se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019. De acuerdo a los resultados, a pesar de una alta necesidad de logro, la mayoría de los colaboradores cumplen con sus tareas laborales, buscan que mejorar su desempeño anterior aun cuando hay un ambiente laboral no apropiado, cumplen con los objetivos de la empresa, es decir, en los colaboradores existe motivación de logro, aunque sea poco a pesar de tener insatisfacción laboral, lo cual explica la no relación entre ambas variables.

Con respecto al objetivo específico 2. El nivel de necesidades de poder es medio. La relación no es significativa y es directa entre la dimensión poder de motivación y la satisfacción laboral determinada por la prueba de hipótesis del coeficiente de Spearman, cuyo p valor = 0.279 es mayor a $\alpha = 0.05$, con esta evidencia estadística se puede afirmar: que a mayores niveles de la dimensión poder de motivación no se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite

Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019. Lo mismo ocurre con estas variables. De acuerdo a los resultados a pesar de una mediana necesidad de poder poseen una personalidad fuerte, porque la mayoría de los colaboradores son competitivos, tienen control sobre sus tareas laborales, pero no sobre las personas, anhelan un mejor puesto laboral, es decir, en los colaboradores existe motivación de poder a pesar de tener insatisfacción laboral, lo cual explica la no relación entre ambas variables.

Con respecto al objetivo específico 3. El nivel de necesidades de afiliación es medio y existe relación alta directa entre la dimensión afiliación de motivación y la satisfacción laboral determinada por la prueba de hipótesis del coeficiente de Spearman, cuyo p valor = 0.001 es menor a $\alpha = 0.05$, con esta evidencia estadística se puede afirmar que a mayores niveles de la dimensión afiliación de motivación también se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019. De acuerdo a los resultados existe una mediana necesidad de afiliación, donde los colaboradores no siempre están dispuestos a establecer diálogos con sus compañeros de trabajo pero eso no significa que les moleste si no que poner por delante su responsabilidad por tanto se concentran en su trabajo, además se esmeran en tratar bien a sus compañeros, buscan que pertenecer a un grupo, prefieren realizar cualquier tarea extra en forma grupal, y cuando hacen amistad, que son pocos, establecen fuerte lazos, por todo ello es que existe relación con la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados, iniciar un trabajo de investigación con base al presente informe final en donde se tiene el estudio de las variables de motivación y satisfacción laboral. Y de acuerdo a las conclusiones, ambas variables son necesarias ser atendidas porque tienen relación moderada directa, y están en niveles medios, es decir, la mayoría de los colaboradores están medianamente motivados y satisfechos con su trabajo, por lo que es imprescindible evaluar todos los factores concernientes a motivación y satisfacción laboral, para conocer las reales dificultades de la institución estatal y tomar medidas de solución, en especial para los 3 principales problemas de satisfacción laboral, como: mejorar el nivel medio-bajo del factor Ambiente físico con una adecuada limpieza, salubridad, iluminación, ventilación, y distribución física para las tareas laborales; mejorar el nivel medio-bajo del factor Prestaciones con una mejora en los sueldos, capacitaciones periódicas, oportunidades de puestos laborales, y convenios laborales; y mejorar el nivel medio-bajo del factor Participación con una mayor participación de los colaboradores en las decisiones del grupo de trabajo.

Destacar y felicitar a los colaboradores por el buen nivel que tienen en motivación de logro, como el esfuerzo que hacen por lograr buenos resultados, que se fijan metas realistas, que están pendientes de su trabajo y que les gusta competir y ganar. Y motivarlos a seguir cumpliendo sus tareas laborales de la mejor forma, para que el nivel de motivación de logro se mantenga, aun cuando la relación no es significativa entre la motivación de Logro y Satisfacción Laboral.

Mejorar el nivel medio de necesidades de Poder, promoviendo estrategias motivacionales en liderazgo, para que los colaboradores se atrevan asumir responsabilidades propias de un líder en determinadas actividades laborales que la empresa considere para despertar la capacidad de mandar e influenciar positivamente en otros, para beneficio de la institución, aun cuando la relación no es significativa entre la motivación de Poder y Satisfacción Laboral.

Mejorar el nivel medio de necesidades de Afiliación promoviendo principalmente el compañerismo laboral, con actividades que incrementen el diálogo y amistad entre ellos. Promover también trabajos sencillos en equipo, con la finalidad de fortalecer los lazos afectivos entre los colaboradores y lograr una identidad grupal, para una mayor satisfacción laboral, más aún cuando existe una relación alta directa entre la dimensión Afiliación y la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, J. (2017). *Motivación y Satisfacción Laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz* (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero, K. (2002) *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*, Profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado, 6(1-2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5297145>
- Chiavenato I. (2007) *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones*, Octava Edición, México. McGrawHill. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Gutiérrez W. A. (2013), *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*, (Tesis de ingeniería). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4727/GUTIERREZ%20WALTER%20MOTIVACION_SATISFACCION_LABORAL_OBREROS_INVESTIGACIONES.pdf?sequence=1
- Hernández R, Fernández C., & Baptista P., (2014) *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill, Sexta edición. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- McClelland D. C. (1989) *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea S. A. Ediciones.
- Meliá, J.L., y Peiró, J. M. (1989) *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*.

[The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de: https://www.uv.es/~meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Meliá, J.L., y Peiró, J. M. (1998) *Cuestionario de satisfacción laboral S20/23*. Universidad de Valencia: Línea de investigación Psicología de la seguridad laboral. 1-5. Recuperado de: https://www.uv.es/meliaj/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Meliá, J.L., Zornoza, A., Sanz, M.J., Morte, M.P., & González, V. (1987). *La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral* [The incidence of role conflict factors and role ambiguity factors in job satisfaction factors]. Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Madrid. 287. Recuperado de: https://www.uv.es/~meliaj/Papers/1987_Melia_Factores.pdf

Pérez, Y. (2014) *Grado de Motivación y Satisfacción Laboral Existente entre los Colaboradores del Nuevo Modelo de Gestión Penitenciaria en los Centros de Corrección Y Rehabilitación Femeninos de la Región Sur 2012- 2013* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de <http://www.reformapenitenciaria.info/wp2/wordpress/wp-content/uploads/2017/06/Tesis-Motivaci%C3%B3n-y-Satisfacci%C3%B3n-Laboral-23-09-2014.pdf>

Robbins S. P. & Judge T. A. (2009) *Comportamiento organizacional*. México: Décimo tercera edición, Pearson Educación. Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins S. P. & Coulter M. (2010). *Administración*. México: décima edición Pearson Educación.

Rosas, A. O. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo*

de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Supo A. y Choquepuma K. (2016) *Análisis de la relación entre satisfacción laboral y la Motivación que presenta el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2402>

Valderrama, A. A. (2017) *Motivación y Satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia de infraestructura del gobierno regional de Huánuco, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/794520>

Villarreal, M. M. (2018). *Relación entre Motivación de logro y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4301>

Zavala, O. A. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas.* (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de: [http://148.204.210.201/tesis/1392852540281Tesis MAOmarA.pdf](http://148.204.210.201/tesis/1392852540281Tesis%20MAOmarA.pdf)

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el logro de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el poder de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la afiliación de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1 Determinar la relación entre el logro de motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.</p> <p>2 Determinar la relación entre el poder de motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.</p> <p>3 Determinar la relación entre la afiliación de motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.</p>	<p>Hipótesis general H₀: La motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.</p> <p>H₁: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019.</p>	<p>Variable Independiente Motivación</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logro • Poder • Afiliación. <p>Variable Dependiente Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Ambiente físico • Prestaciones recibidas • Intrínseca del trabajo • Participación. 	<p>Tipo de investigación No Experimental Hernández et al. (2014)</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Alcance o nivel Correlacional y Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental Transversal.</p> <p>Población y muestra: Población: 20</p> <p>Muestra: 20</p> <p>Técnicas e Instrumentos: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

El cuestionario es con fines de estudio. Las respuestas al cuestionario serán anónimas. Recabada la información, los cuestionarios serán destruidos. Marque con una "X", según la valoración.

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Siempre (5)	La mayoría de veces si (4)	Algunas veces si algunas veces no (3)	La mayoría de veces no (2)	Nunca (1)
1	A usted le gusta fijarse metas realistas y alcanzarlas.					
2	A usted le gusta obtener buenos resultados con el esfuerzo que emplea en su trabajo.					
3	Usted siempre trata de mejorar su desempeño anterior en su trabajo.					
4	Usted desea saber cómo va progresando al terminar las tareas laborales.					
5	A usted le gusta competir y ganar.					
6	A usted le gusta influir en otras personas para que hagan lo que usted desea.					
7	A usted le gusta llevar el mando en las actividades.					
8	Con frecuencia trabaja para obtener más control sobre los acontecimientos de su alrededor laboral.					
9	Muchas veces prefiere inspeccionar directamente una tarea.					
10	A usted le gusta ejercer dominio sobre las otras personas.					
11	Usted habla con frecuencia con otras personas a su alrededor de asuntos que no se relacionan con su trabajo.					
12	A usted le gusta agradar a otros.					
13	Le gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
14	Le gusta trabajar con otras personas que solo.					
15	Usted tiende a construir relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo.					

ANEXO 3

CUESTIONARIO de SATISFACCIÓN LABORAL

El cuestionario es con fines de estudio. Las respuestas al cuestionario serán anónimas. Recabada la información, los cuestionarios serán destruidos. Marque con una "X", según la valoración.

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Siempre (5)	La mayoría de veces si (4)	Algunas veces si algunas veces no (3)	La mayoría de veces no (2)	Nunca (1)
1	Usted generalmente tiene buenas relaciones personales con sus superiores					
2	Los supervisores juzgan su tarea laboral de forma adecuada.					
3	Su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo.					
4	Usted es supervisado con adecuada proximidad y frecuencia.					
5	Usted siente que siempre recibe buen trato de parte de su empresa.					
6	Su empresa le da usted un trato adecuado cuando negocia sobre aspectos laborales.					
7	Usted recibe un adecuado apoyo de sus superiores.					
8	En su lugar de trabajo hay una adecuada limpieza y salubridad.					
9	La distribución física del ambiente de su trabajo le facilita realizar sus tareas laborales.					
10	La iluminación y ventilación de su lugar de trabajo es adecuada.					
11	Se siente cómodo en el entorno físico donde usted trabaja.					
12	El sueldo que recibe es bastante aceptable.					
13	Su trabajo logra cubrir sus expectativas económicas.					
14	La empresa le ofrece capacitación de forma periódica.					
15	La empresa le da oportunidades de ser promovido a puestos laborales de mayor jerarquía.					
16	Su empresa cumple de forma correcta los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
17	Su trabajo le hace sentir realizado como persona.					
18	Las tareas que realiza las percibe como importantes.					
19	Le gustan las actividades laborales que realiza.					
20	Su trabajo en sí mismo le da la oportunidad de demostrar en lo que destaca.					
21	Logra alcanzar los objetivos y las metas que su empresa planifica.					
22	Usted por propia iniciativa participa con actitud positiva en su trabajo.					
23	Usted participa en los objetivos y metas de su empresa.					
24	Usted participa en las decisiones de su grupo de trabajo de su empresa.					

ANEXO 4

Datos tabulados en el programa MS-Excel

Personal	MOTIVACION LABORAL					SATISFACCIÓN LABORAL					Participación																										
	Logro	Poder	Afiliación	Supervisión	Ambiente físico	Prestaciones	Intrínseca	Participación	Logro	Poder	Afiliación	Supervisión	Ambiente físico	Prestaciones	Intrínseca	Participación																					
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																					
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																					
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																					
4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																					
5	4	3	5	4	1	3	4	5	1	2	4	4	4	2	3	4																					
6	3	1	5	4	5	1	3	3	5	3	1	3	2	5	5	4																					
7	4	3	4	5	5	1	3	3	5	4	5	4	3	5	3	1																					
8	5	1	5	5	1	4	4	5	1	5	3	5	5	5	5	5																					
9	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3																					
10	4	3	4	5	3	4	4	3	1	4	4	5	3	4	1	3																					
11	2	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3																					
12	5	4	4	5	3	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4																					
13	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2																					
14	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	1	4	3																					
15	5	1	5	5	1	5	1	3	3	5	5	3	5	3	3	4																					
16	4	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3																					
17	4	2	4	4	2	3	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4																					
18	4	2	5	5	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4																					
19	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	4																					
20	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3																					
	0,84	0,99	0,53	0,46	0,55	1,41	0,95	0,85	1,16	1,34	0,79	0,95	1,04	0,89	0,45	0,53	0,73	0,53	0,86	0,63	0,63	0,93	0,95	0,86	1,23	0,96	1,09	0,86	1,03	0,81	1,25	1,21	1,04	0,44	0,73	0,86	1,34

$$s = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

ANEXO 5

Datos en el programa SPSS versión 23

BD-Motivacion y Satisfaccion laboral-Tesis Abraham.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades

	D1	D2	D3	V1	S1	S2	S3	S4	S5	V2	var
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
6	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	
7	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
8	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	
9	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	
10	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	
11	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	
14	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
15	4	2	4	3	4	5	3	4	4	4	
16	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

BD-Motivacion y Satisfaccion laboral-Tesis Abraham.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	D1	Númerico	4	0	Logro	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
2	D2	Númerico	4	0	Poder	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
3	D3	Númerico	4	0	Afiliación	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
4	V1	Númerico	4	0	MOTIVACIÓN	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
5	S1	Númerico	4	0	Supervisión	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
6	S2	Númerico	4	0	Ambiente Físico	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
7	S3	Númerico	4	0	Prestaciones	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
8	S4	Númerico	4	0	Intrinseca	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
9	S5	Númerico	4	0	Participación	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
10	V2	Númerico	4	0	SATISFACCIÓN...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal
11										

ANEXO 6

Autorización para la encuesta

"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Sr. M.C.
EMILIANO ENRIQUE SIERRA MARROQUIN
Director General
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur


Yo, **Abraham Daniel Lazo Silva**, identificado con D.N.I N° 10727536, domiciliado en Jr. Monsefú N° 551 – 553 Lima Cercado, Ex alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, que encontrándome realizando mi proyecto de Tesis Titulado "Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur 2019", ante usted me presento y expongo:

Que, con la finalidad de presentar el informe final del proyecto de investigación a la Universidad de Huánuco, y como parte de ello es necesario recabar información; motivo por el cual solicito a usted la autorización con la finalidad de realizar el cuestionario de Motivación Laboral y Satisfacción Laboral en la Oficina de Tramite Documentario y Archivo de la Dirección a su cargo, a realizarse el día 12 de diciembre del presente año.

POR LO TANTO:

Solicito a usted señor Director acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Barranco, 09 de diciembre de 2019.


Bach. **Abraham Daniel Lazo Silva**
DNI N° 10727536

19-066358-001

MINISTERIO DE SALUD DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR DIRECCION GENERAL		
09 DIC 2019		
RECIBIDO	HORA	FIRMA
	8:15	AS

ANEXO 7

Fotos de la encuesta

